



ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

# มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

โดย

นางสาวจุฑามาศ มีน้อย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวจุฑามาศ มีน้อย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL QUOTIENT AND JOB PERFORMANCE OF  
THE REVENUE OFFICERS IN BANGKOK AREA REVENUE**

**By**

**Juthamas Meenoy**

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**Program of Entrepreneurship**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2010**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” เสนอโดย นางสาวจุฑามาศ มีน้อย เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัตน์วงศ์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์  
คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)  
...../...../.....

52602348 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ / ผลการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่

กรุงเทพมหานคร

จุฑามาศ มีน้อย : ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดาวลอย  
กาญจนมณีเสถียร. 113 หน้า.

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทาง  
อารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประชากร คือ  
เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 4,314 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179  
คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม  
ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์  
ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพ  
มหานคร 30 มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปกติ
2. ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพ  
มหานคร 30 มีระดับผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวม  
ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=0.390$ )

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

52602348 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : EMOTIONAL QUOTIENT/JOB PERFORMANCE/THE REVENUE OFFICERS  
IN BANGKOK AREA REVENUE

JUTHAMAS MEENOY : RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL QUOTIENT AND  
JOB PERFORMANCE OF THE REVENUE OFFICERS IN BANGKOK AREA REVENUE.

INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN. 113 pp.

The objectives of this research were to study the relationship between the emotional quotient and job performance of the 4,314 staffs in Bangkok Area Revenue Office 30.

Data was collected from 179 staffs in Bangkok Area Revenue Office 30 using cluster sampling technique. Questionnaire was used to solicit the data on personal background, emotional quotient and job performance. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Coefficient.

The results were as follows:

1. The emotional quotient level of the staffs in Bangkok Area Revenue Office 30 was moderate.
2. The job performance of the staffs in Bangkok Area Revenue Office 30 was at the high level.
3. The emotional quotient had a positive relationship with job performance of the staffs in Bangkok Area Revenue Office 30, with statistical significant difference (0.01) and positive relationship.( $r = 0.390$ ).

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

---

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature .....

Independent Study Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์อย่างสูงของผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและคำปรึกษา และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเข้าใจในการศึกษา อันนำมาสู่ความสำเร็จของการศึกษา ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ที่อนุญาตให้ดำเนินการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขอขอบพระคุณ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 และเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่ให้ความร่วมมือในเก็บรวบรวมข้อมูล และในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณความดี และประโยชน์อันพึงเกิดจากการค้นคว้าอิสระนี้ให้แก่ บิดา มารดา ตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
<b>บทที่</b>	
1 <b>บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 <b>วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์.....	8
ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์.....	8
แนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์.....	11
ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน.....	23
ความหมายของผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	23
วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	25
วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	28
เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	32
ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 <b>วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
ประชากร.....	40



บทที่		หน้า
	กลุ่มตัวอย่าง.....	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
	การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	45
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาระดับความฉลาดทางอารมณ์.....	50
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาระดับผลการปฏิบัติงาน.....	64
	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการ ปฏิบัติงาน .....	69
5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	84
	สรุปผลการศึกษา.....	84
	ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	84
	ความฉลาดทางอารมณ์ .....	84
	ผลการปฏิบัติงาน.....	85
	ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน.....	85
	อภิปรายผล .....	86
	ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร .....	86
	ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ..	87
	ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร .....	88
	ข้อเสนอแนะ.....	89
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	89
	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	90
	บรรณานุกรม.....	91

	หน้า
ภาคผนวก.....	96
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ.....	97
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ.....	101
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมเครื่องมือ.....	103
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม .....	105
ประวัติผู้วิจัย.....	113

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความสามารถส่วนบุคคลด้าน ความสามารถทางสังคม และปัจจัยย่อย .....	11
2	แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร 30 พื้นที่.....	41
3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านดี : การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง.....	51
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านดี : การรู้จักเห็นใจผู้อื่น.....	52
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านดี : การมีความรับผิดชอบ.....	53
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านเก่ง : การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง .....	55
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านเก่ง : การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา .....	56

ตารางที่		หน้า
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านเก่ง : การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น.....	57
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้าน สุข : ความภูมิใจในตนเอง.....	59
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้าน สุข : ความพึงพอใจในชีวิต .....	60
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้าน สุข : ความสงบทางใจ .....	61
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำแนกตามเกณฑ์คะแนน ในภาพรวมและจำแนกรายด้าน .....	63
14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ด้านคุณภาพและปริมาณงาน.....	65
15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน .....	66
16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน .....	67

ตารางที่		หน้า
17	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวมทุกด้าน.....	68
18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30.....	70
19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30.....	71
20	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	72
21	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	73
22	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30.....	74
23	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30.....	75
24	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	76
25	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	77
26	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	78
27	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	79

ตารางที่		หน้า
28	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	80
29	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	81
30	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	82
31	การสรุปความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 .....	83

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคม ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว การปรับตัวเพื่อให้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง รวมทั้งวิกฤตทางธรรมชาติ ล้วนทำให้เกิดภาวะตึงเครียดได้ง่ายกับบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และสังคม บางคนนั้นสามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ด้วยการปรับตนเองให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น แต่ก็ยังมีคนอื่นเป็นจำนวนมากที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้จึงเกิดความรู้สึกสิ้นหวังหมดกำลังใจ และยังเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางอารมณ์ ซึ่งย่อมส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ ทรัพยากรบุคคลเพราะ “คน” เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และเนื่องจากคนมีชีวิตมีจิตใจ จึงทำให้คนมีความคิดที่ต่างกัน มีความต้องการต่างกัน ทั้งยังมีพฤติกรรม อารมณ์ที่สนใจคิดต่าง ๆ ในการทำงานที่ไม่เหมือนกันทำให้เกิดความขัดแย้งไม่เห็นพ้องต้องกัน ในหลาย ๆ เรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับองค์กร และเพื่อนร่วมงาน อันส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานและสัมพันธภาพในการทำงาน

การที่คนเราจะอยู่ร่วมกัน ในองค์กรต้องรู้จักการบริหารอารมณ์และควบคุมอารมณ์ การบริหารจัดการทางอารมณ์มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น บุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้มักเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากอารมณ์มีอิทธิพลต่อความนึกคิดและพฤติกรรมของคนเป็นอย่างมาก ซึ่งหากบุคคลสามารถควบคุมอารมณ์และใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ อารมณ์จะเป็นสิ่งที่ให้คุณมากกว่าจะเป็นโทษ (กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2552 : 2) ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่บ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์มากย่อมมีความสามารถในการสังเกต ตรวจสอบ พิสูจน์ และประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของผู้อื่นได้ตามสมควร จึงเป็นผลให้ความผิดพลาดในการทำงาน และการดำเนินชีวิตลดลง ดังนั้นประสิทธิภาพของการดำเนินงานในองค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นด้วย

การทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้านที่เอื้ออำนวย ได้แก่ ความสมบูรณ์และความพร้อมของร่างกายความสามารถทางเชาว์ปัญญา (IQ : Intelligence Quotient) และความฉลาดทางอารมณ์ (EQ : Emotional Quotient) ซึ่งปัจจุบันนักทรัพยากรมนุษย์ได้เน้นการพัฒนาทางด้านความฉลาดทางอารมณ์เพราะมีความเชื่อพื้นฐานที่ว่า ถ้าบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์สูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดในการใช้อารมณ์ได้ดี ส่งผลให้เป็นผู้ที่มีความสุข และความสำเร็จในชีวิต ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือผู้ที่ทำงานซึ่งตนเองชอบทำได้ขณะเดียวกันก็มีความสามารถในการพัฒนาตนเองให้บรรลุเป้าหมาย และวิธีการที่วางไว้ทำให้ได้เลื่อนระดับขึ้นไปเรื่อย ๆ ทั้งเรื่องของเงินเดือน ตำแหน่ง และความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นที่ปรากฏชัดเจนแล้วว่าความฉลาดหรือการที่มีเชาว์ปัญญาสูง ไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตได้ จะเห็นได้จากตัวอย่างเป็นจำนวนมากที่คนเชาว์ปัญญาสูง มีการเรียนดีแต่มีปัญหาในการเข้าใจและยอมรับอารมณ์ของตนเอง ทำให้นำไปสู่ปัญหาการปรับตัวและการไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นได้ ดังนั้นความสามารถทางเชาว์ปัญญาจึงเป็นเพียงส่วนประกอบหนึ่งเท่านั้น แต่หากบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ด้วยจึงจะทำให้บุคคลนั้นมีความพร้อมทั้งในด้านการเรียน การงาน ครอบครัว การดำเนินชีวิต และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ (เทอดศักดิ์ เศษคง 2548 : 16) ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งของการประสบความสำเร็จในชีวิตของแต่ละคน ซึ่งเกิดจากความสามารถเรียนรู้สภาวะอารมณ์ของตนเองอย่างถูกต้องสามารถจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถควบคุมอารมณ์ให้มีความมั่นคงไม่แปรปรวนง่าย มีความสามารถหรือพื้นอารมณ์ของตนเองให้อยู่ในสภาพที่ดีได้ด้วยตนเอง และมีความเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้อื่นจนสามารถมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในสังคมได้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2543 : 19)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยทางด้านความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับผู้อื่นอื่น ๆ และปัจจัยทางด้านอารมณ์ ที่มีลักษณะรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง และสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม ช่วยให้สามารถสร้างสัมพันธ์ที่ดีและร่วมงานกับผู้อื่นได้ดี (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต 2543 : 75) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก “ความเก่งงาน” เพียงอย่างเดียวจึงยังไม่เพียงพอหากต้องมีความ “ความเก่งคน” เข้ามาสนับสนุนด้วยเพราะชีวิตมนุษย์มักจะดำเนินไปภายใต้อิทธิพลของอารมณ์และความรู้สึกเป็นส่วนใหญ่ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต 2546 : 15-16) ซึ่งจากการวิจัยของ Goleman (1998) พบว่า ผู้บริหารที่มีการศึกษาสูงจะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานถ้าระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารจำนวน 100 คน จากบริษัทใหญ่ทั่วโลกระบุว่า 90 เปอร์เซ็นต์แห่งความสำเร็จของผู้บริหารนั้น เนื่องมาจากความฉลาดทางอารมณ์



และงานวิจัยที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างอยู่บริหารระดับสูง จำนวน 160 คนในหลายอุตสาหกรรม จากระดับองค์กรที่แตกต่างกัน ปรากฏว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเป็น 2 เท่าของความสามารถทางสติปัญญาและความชำนาญ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลัก คือ การจัดหารายได้ให้รัฐ โดยจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหาร และพัฒนาประเทศ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อให้ผลงานด้านการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบแนวคิด และแนวทางอันเป็นมาตรฐานเดียวกัน และตอบสนองต่อนโยบายของประเทศร่วมกัน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรต้องทำงานร่วมกับบุคคลหลากหลาย ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในกรมสรรพากร และยังต้องพบปะติดต่อกับประชาชนผู้เสียภาษี การมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการมีความฉลาดทางอารมณ์ และต้องการศึกษาถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครว่าอยู่ในระดับใด ผลในการปฏิบัติงานมีความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ และความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และนำไปใช้ในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้เสียภาษี ต่อกรมสรรพากร และต่อประเทศชาติต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตเชิงเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## 2. ขอบเขตเชิงตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรด้านความฉลาดทางอารมณ์จากแนวคิดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

2.1.1 ด้านดี ประกอบด้วย การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง การเห็นใจผู้อื่น และความรับผิดชอบ

2.1.2 ด้านเก่ง ประกอบด้วย การรู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง การตัดสินใจและแก้ปัญหา และการมีความสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

2.1.3 ด้านสุข ประกอบด้วย ความภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในชีวิต และความสงบทางใจ

## 2.2 ตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงาน

2.2.1 ด้านคุณภาพและปริมาณงาน

2.2.2 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.2.3 ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

## 3. ขอบเขตเชิงพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา

ทำการศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งหมดจำนวน 30 พื้นที่

## 4. ขอบเขตเชิงประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 30 พื้นที่ จำนวน 4,314 คน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน

## 5. ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่ เดือนเมษายน 2553 ถึง มีนาคม 2554 รวมระยะเวลา 12 เดือน

## กรอบแนวคิดในการศึกษา



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้องค์กรได้ทราบถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร
2. ทำให้องค์กรได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
3. ผลจากการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการปรับปรุง และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและองค์กร
4. ผลจากการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการปรับปรุง และพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้สนใจทั่วไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น สามารถผสมผสานอารมณ์ตนเอง และผู้อื่นเข้าด้วยกันได้เป็นอย่างดี รู้จักสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ มีความสามารถในการรับรู้เข้าใจและศรัทธาตนเอง มองโลกในแง่ดี และสามารถจัดการในการดำเนินชีวิตให้เป็นไปอย่างราบรื่นเหมาะสม ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข สามารถแยกองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยความสามารถ 9 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งจำแนกเป็นความสามารถ 3 ด้านดังนี้

1.1.1 การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง หมายถึง การรู้จักความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้นทุกขณะจิต รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

1.1.2 การเห็นใจผู้อื่น หมายถึง การเข้าใจในสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น อ่านความรู้สึกของผู้อื่นเป็น ใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น แสดงความเห็นใจได้อย่างเหมาะสม

1.1.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง รู้จักการให้ รู้จักรับ รู้จักรับผิด ให้อภัยผู้อื่น และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

1.2 ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งจำแนกเป็นความสามารถ 3 ด้าน ดังนี้

1.2.1 การรู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง หมายถึง การจัดการอารมณ์ตนเองให้เกิดแรงกระตุ้นที่ทำให้เอาชนะตนเอง รู้จักศักยภาพตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ มีความกระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

1.2.2 การตัดสินใจและแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา และมีความยืดหยุ่น

1.2.3 การมีความสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น หมายถึง ความสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่นและรักษาให้ยืดยาว เข้าใจผู้อื่นได้ดี รู้จักทำงานเป็นทีม กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และแสดงความคิดเห็นที่ชัดเจนอย่างสร้างสรรค์

1.3 ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขทางใจ ซึ่งจำแนกเป็นความสามารถ 3 ด้าน ดังนี้

1.3.1 ความภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจและศรัทธาตนเอง เห็นคุณค่าของตนเอง และเชื่อมั่นในตนเอง

1.3.2 ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในชีวิต

1.3.3 ความสงบทางใจ หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับตนเอง การดำเนินชีวิตให้เป็นไปอย่างราบรื่นเหมาะสม ไม่เป็นภัยต่อตนเองและสังคมรอบข้าง ควบคุมอารมณ์ให้มีเหตุผล มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมีความสงบทางจิตใจ

2. เจ้าหน้าที่สรรพากร หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรมสรรพากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมสรรพากรผู้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ในที่นี้ประกอบด้วยพฤติกรรม 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพและปริมาณ หมายถึง การพิจารณาผลการปฏิบัติงานว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตามปริมาณให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีความถูกต้อง ความเรียบร้อย หรือความสวยงามประณีตของผลงาน

3.2 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การพิจารณาถึงความรอบรู้ในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของกับงานในหน้าที่ รวมทั้งการแสดงออกซึ่งความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อประโยชน์กับงานด้วย

3.3 ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน หมายถึง การพิจารณาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ หรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของงาน อาทิเช่น ความขยันหมั่นเพียร ความสามารถในการแก้ปัญหา การทำงานสม่ำเสมอ การตรงต่อเวลา และการเคารพกฎระเบียบ

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการกำหนดกรอบแนวคิด และวิธีการดำเนินการวิจัย โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.2 แนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.3 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
  - 2.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน และความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 2.2 วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 2.3 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 2.4 เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

##### 1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์มาจากภาษาอังกฤษว่า Emotional Intelligence (EI) หรือ Emotional Quotient (EQ) ซึ่งในภาษาไทยนั้น ยังไม่มีการบัญญัติคำศัพท์ จึงใช้ชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ สติปัญญาทางอารมณ์ เซวน์อารมณ์ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่าความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่ง EI และ EQ มักจะมีความสัมพันธ์กัน บางครั้งใช้แทนกันได้ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต 2543 : 28) โดยมีผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

โกลแมน (Goleman 1998 : 317) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นจนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

เมเยอร์ และซาโลว์เวย์ (Mayer and Salovey 1997 : 10) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองและรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น มีความตระหนักู้เท่าทันในอารมณ์นั้นสามารถใช้ประโยชน์จากการตระหนักู้ทางอารมณ์และความรู้สึกเป็นแนวทางในการแสดงออกทางด้านความคิด และพฤติกรรมของบุคคลอย่างเหมาะสมเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรับรู้อารมณ์อย่างถูกต้อง ชื่นชม และการแสดงออกอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังสามารถประเมิน และแยกแยะอารมณ์ส่งผลต่อความคิดความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ และความรู้สึก รวมทั้งความสามารถควบคุมอารมณ์เพื่อพัฒนาสติปัญญาและอารมณ์ให้เจริญสมวัย

บาร์ออน (Bar-On 1997 : 171) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัวทางด้านอารมณ์ และด้านสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper and Sawaf 1997 : 15-17) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของคนในการรับรู้เข้าใจ และสามารถประยุกต์ใช้พลังทางอารมณ์ของตนเอง เพื่อเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพ และ โน้มน้ำใจผู้อื่น

กรมสุขภาพจิต (2546 : 1) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

พระราชวรมนู (2542 : 7) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า การใช้ปัญญากำกับอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผลเป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกเป็นพลังให้เกิดความประพฤติ ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็เป็นพลังอดปัญญาจึงเป็นตัวที่จะกำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกเป็นไปในทางถูกต้องซึ่งถ้าพิจารณาในความหมาย ทั้งความสามารถทางเชาว์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 19) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความรู้เท่าทันในท่วงที และความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและคนอื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเองได้ อารมณ์สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลให้การกระทำของมนุษย์มีเหตุผลมากขึ้นผิดพลาดน้อยลง ในความเป็นจริงชีวิตจะเป็นสุขได้สำเร็จได้นั้น ผู้คนต้องมีเชาว์ปัญญา (คือ เชาว์ปัญญา + เชาว์อารมณ์)

เทอดศักดิ์ เดชคง (2548 : 12) ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการรู้จัก เข้าใจตนเอง เข้าใจเห็นใจผู้อื่น มองโลกในด้านดี มีความมุ่งมั่นอดทน รอคอยเพื่อไปถึงจุดหมายเมื่อมีปัญหาก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งของตนเองได้

ทศพร ประเสริฐสุข (2542 : 21) ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรค และความขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ โดยรู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเองได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุขจนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนความสำเร็จในชีวิต

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2545 : 173) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า การที่บุคคลมีความสามารถหรือศักยภาพทางอารมณ์ ด้วยการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีการรับรู้และเข้าใจผู้อื่นเห็นใจผู้อื่น รู้จักจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และความเครียดของตนเอง จนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ร่วมกับผู้อื่นและดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข

คัคณางค์ มณีศรี (2546 : 15) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นสติปัญญาประเภทหนึ่งที่ทำเป็นต่อการประสบความสำเร็จในสถานการณ์ทุกประเภท ซึ่งคนมักมีความสามารถที่แตกต่างกันในการจัดการกับอารมณ์ เช่นเดียวกับการที่มีความสามารถแตกต่างกันในด้านภาษา ตรรก คณิตศาสตร์ และดนตรี

เอกชัย จุละจาริตต์ (2548 : 19) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า คือ ความรู้ ความสามารถในการทำให้มีอารมณ์ดี โดยการพยายามมีสติดูแลความคิดของตนเองให้คิดดี เพื่อทำจิตใจของตนให้บริสุทธิ์ฟุ้งใสอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลให้เกิดการกระทำทางกาย วาจา ใจ ที่ดีงาม

ธนะ เอี่ยมอนันต์ (2549 : 35) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า คือ ความสามารถในการรับรู้ความสำคัญของอารมณ์มนุษย์ในการดำเนินธุรกิจ และการใช้ชีวิตประจำวัน

สรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ของตนเอง และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และปรับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข



## 1.2 แนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์

### แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน

โกลแมน (Goleman 1998 : 93-102) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 2 หมวด คือ

หมวดที่ 1 ความสามารถของบุคคล (Personal Competence) เป็นการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง และการจูงใจตนเอง

หมวดที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ การร่วมรู้สึก และทักษะการอยู่ในสังคม

ในแต่ละองค์ประกอบนั้นจะประกอบด้วย ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถทางอารมณ์อีก 25 ปัจจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความสามารถส่วนบุคคลด้านความสามารถทางสังคม และปัจจัยย่อย

องค์ประกอบด้าน ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง รวมทั้งมีญาณหยั่งรู้	1. การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบอารมณ์ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2. การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) หมายถึงการประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง 3. ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่า และความสามารถของตนเอง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้าน ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
2. การจัดการระเบียบอารมณ์ของตน (Self-Regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้น และความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม	4. การควบคุมตนเอง (Self-Control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้ 5. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์ และคุณความดี 6. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน 7. การปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่น และการปรับให้เข้ากับสถานการณ์ 8. การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ ๆ
3. การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ อันนำไปสู่เป้าหมาย	9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ 10. ภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร 11. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส 12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้าน ความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
<p>4. การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึง ความรู้สึก ความต้องการ และ ความหวังใจของผู้อื่น</p>	<p>13. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Other) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น</p> <p>14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึง การทราบข้อควรปรับปรุงการส่งเสริมความตระหนักรู้และความสามารถของผู้อื่น</p> <p>15. การมีจิตใจใฝ่บริการ(Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>16. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การสร้าง โอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล</p> <p>17. การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็น ของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม</p>
<p>5. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ที่ต้องการโดยสามารถแสวงหาความร่วมมือ จากผู้อื่นได้</p>	<p>18. การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง มี กลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล</p> <p>19. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การฟัง ผู้อื่น และการส่งสารที่น่าเชื่อถือ</p> <p>20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน</p>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้าน ความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
	21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็น ตัวอย่าง การเป็นแรงบันดาลใจให้บุคคลหรือกลุ่ม 22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยน แปลงไปในทางที่ดี 23. การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือใน การปฏิบัติ 24. ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ อย่างดี และการให้ความร่วมมือ 25. การสร้างทีมงาน ( Team Capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

#### แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน

บาร์ออน(Bar-on 1997, อ้างถึงใน กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการ  
สภาการศึกษา 2552 : 17-25) ได้เสนอแนวคิดที่ ความฉลาดทางอารมณ์มีโครงสร้างมโนทัศน์หลาย  
องค์ประกอบ ซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนกลุ่มองค์ประกอบปัจจัยหรือทักษะทางอารมณ์ โดยแบ่งโครงสร้าง  
ของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 องค์ประกอบหลัก และแยกได้เป็น 15 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

#### 1. องค์ประกอบความสามารถในตนเอง (Intrapersonal Skills) ประกอบด้วย

1.1 การตระหนักในอารมณ์ตนเอง (Emotional Self-awareness – ES) เป็นความ  
สามารถในการรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ตนเอง และยังรู้ถึงความแตกต่างระหว่างอารมณ์ความ  
รู้สึกต่าง ๆ ได้

1.2 การยืนยันหัยค(Assertivebess - AS) เป็นความสามารถในการแสดงออกถึงความรู้สึก ความเชื่อ ความคิด และการปกป้องถึงสิทธิของตน โดยการกระทำที่ไม่เป็นพิษเป็นภัย

1.3 การนับถือตนเอง (Self-Regard – SR) เป็นความสามารถในการเคารพและยอมรับตนเองว่ามีพื้นฐานที่ดี การเคารพตนเองเป็นความชอบในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ส่วนการยอมรับตนเอง เป็นความสามารถที่จะยอมรับการรับรู้ของตนเองทั้งในทางบวกและทางลบ

1.4 ความเป็นสัจการแห่งตน (Self-Actualization – SA) เป็นความสามารถในการเข้าใจศักยภาพที่เป็นไปได้ของตนเอง องค์ประกอบนี้จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำเพื่อความร่ำรวยและมีชีวิตที่เพียบพร้อม และความรู้สึกพึงพอใจในใจตนเอง

1.5 ความเป็นอิสระ (Independence – IN) เป็นความสามารถที่จะชี้นำตนเอง และควบคุมตนเองในการคิด และการกระทำของบุคคล ทั้งยังมีความเป็นอิสระจากอารมณ์

2. องค์ประกอบความสามารถระหว่างบุคคล (Interpersonal component) ประกอบด้วย

2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy – EM) เป็นความสามารถในการตระหนักเข้าใจ และชื่นชมกับความรู้สึกของผู้อื่น

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Rdlationship – IR)เป็นความสามารถที่จะสร้างและรักษาความพึงพอใจในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วยความใกล้ชิด การให้และการรับรู้อารมณ์ด้วยความรู้สึก

2.3 การรับผิดชอบต่อสังคม(Social Responsibility – SR)เป็นความสามารถที่จะแสดงตนในการให้ความร่วมมือ การให้การสนับสนุน และสร้างสรรค์สมาชิกของกลุ่มสังคมของบุคคลนั้น

3. องค์ประกอบความสามารถในการปรับตัว (Adaptability Component) ประกอบด้วย

3.1 การแก้ปัญหา (Problem solving) เป็นความสามารถในการอธิบายและบ่งชี้ปัญหาต่าง ๆ ทำให้เกิดแนวทางการแก้ไขและทำให้การแก้ปัญหานั้นประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 การทดสอบตามสภาพจริง (Reality test) เป็นความสามารถในการประเมินความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่เคยประสบมากับสิ่งที่ปรากฏอยู่จริง

3.3 การรู้จักยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นความสามารถในการปรับอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข และสถานการณ์ต่าง ๆ

4. องค์ประกอบการจัดการความเครียด (Stress Management) ประกอบด้วย

4.1 การอดทนกับความเครียด (Stress tolerance – ST) เป็นความสามารถที่จะอดทนต่อเหตุการณ์ร้าย ๆ และสถานการณ์ที่ตึงเครียดได้ โดยปราศจากความล้มเหลวด้วยการจัดการความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การควบคุมแรงกระตุ้น (Impulse Control) เป็นความสามารถที่จะอดกลั้นและชะลอแรงกระตุ้น แรงขับ หรือสิ่งล่อใจที่จะกระทำได้นำมาซึ่งสมรรถภาพในการยอมรับกับแรงกระตุ้นที่รุ่มร่าในตัวตนคนหนึ่ง

5. องค์ประกอบด้านอารมณ์ชั่วขณะโดยทั่วไป (General Mood) ประกอบด้วย

5.1 การมีความสุข (Happiness) เป็นความสามารถที่จะรู้สึกพึงพอใจกับชีวิตของตนเอง มีความสุขสนุกสนานกับตัวเองและผู้อื่น

5.2 การมองโลกในแง่ดี (Optimistic) เป็นความสามารถมองในด้านดีของชีวิตและรักษาทัศนคติทางด้านบวก แม้กำลังเผชิญกับสิ่งเลวร้าย

#### แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของคูเปอร์ และซาวาฟ

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper and Sawaf 1997 : 89-103) ได้เสนอโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) รู้จักอารมณ์ของตนเอง การควบคุมตนเองและมีความเชื่อมั่นในตนเองประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Honesty)

1.2 การสร้างพลังทางอารมณ์ (Emotional Energy)

1.3 การตระหนักรู้อารมณ์ (Awareness)

1.4 การรับทราบผลของอารมณ์ (Feedback)

1.5 การหยั่งรู้ตามความเป็นจริง (Intuition)

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.7 การสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Connection)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) การปรับวางอารมณ์ของคนที่ได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม้จะเผชิญกับความลำบากใจ ประกอบด้วย

2.1 การมีอยู่อย่างแท้จริง (Authentic Presence)

2.2 การมีความเชื่อ ศรัทธา ความไว้วางใจ (Trust Radius)

2.3 การไม่พึงพอใจในเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Discontent)

2.4 การกลับคืนสู่สภาพปกติและเดิรหน้า (Resilience and Renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นการสำรวจแนวทางในการปรับชีวิตและงานให้เข้ากับเป้าหมายในชีวิตของคุณ ประกอบด้วย

3.1 ความผูกพันในงาน (Commitment)

3.2 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น (Unique Potential and Purpose)

3.3 ความซื่อตรงมีคุณธรรม (Applied Integrity)

3.4 ความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่นโดยไม่ต้องใช้อำนาจ (Influence without Authority)

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความสามารถที่จะเผชิญความกดดัน ประกอบด้วย

4.1 การแสดงการหยั่งรู้ได้ (Intuition Flow)

4.2 ความสามารถในการคิดไคร่ครวญ (Reflective Time-Shifting)

4.3 การเล็งเห็น โอกาส (Opportunity Sensing)

4.4 การสร้างอนาคต (Creating the Future)

#### แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของการ์ดเนอร์

การ์ดเนอร์ (Gardner 1983, อ้างถึงใน มนัส บุญประกอบ 2542 : 38) กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสำเร็จของมนุษย์ที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความฉลาดทางปัญญาเพียงอย่างเดียวหากขึ้นอยู่กับความฉลาดทางอารมณ์ด้วย การ์ดเนอร์ได้แจกแจงสติปัญญาพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความฉลาดในตัวบุคคล (Intrapersonal Intelligence) จัดเป็นความสามารถเชิงสหสัมพันธ์ภายในของตัวบุคคลที่จะรับรู้ แยกแยะ และจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม

2. ความฉลาดระหว่างบุคคล (Interpersonal Intelligence) จัดเป็นความสามารถที่จะเข้าใจคนอื่น ๆ ในแง่ที่ว่าอะไรเป็นสิ่งที่จูงใจคนอื่น คนอื่นทำงานกันอย่างไร และจะทำงานร่วมมือกับคนอื่นได้อย่างไร โดยแบ่งออกได้ดังนี้

2.1 ภาวะผู้นำ

2.2 ความสามารถที่จะคงความสัมพันธ์และความเป็นเพื่อน

2.3 ความสามารถที่จะแก้ปัญหาคความขัดแย้ง

2.4 ทักษะการวิเคราะห์ทางสังคม

### แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของเมเยอร์ และซาโลว์เวย์

เมเยอร์ และซาโลว์เวย์ (Mayer and Salovey 1990, อ้างถึงใน กระทรวง ศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2552 : 12-17) มีแนวคิดว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการปรับตัวใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การรู้จักภาวะอารมณ์ของตน (Appraisal and Expression of Emotion) คือ การประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การที่บุคคลสามารถรับรู้ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นในตนได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์ เช่น เด็กสามารถรับรู้ภาวะอารมณ์ที่แสดงออกมาทางสีหน้าได้อย่างถูกต้อง แปรผันตามระดับอายุ คือ ยิ่งโตขึ้นก็จะยิ่งรับรู้อารมณ์ได้ถูกต้องมากขึ้น

2. การควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) คือ การกำกับดูแลภาวะอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งในแง่ของกายกรรม วจีกรรม และมโนกรรม ตลอดจนสามารถควบคุมอารมณ์ของผู้อื่นได้ด้วย การควบคุมอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญมากบางอาชีพ จำเป็นต้องฝึกการควบคุมอารมณ์ให้มากเป็นพิเศษ

3. การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Utilization of Emotion) คือ ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์จะมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดอย่างสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีเหตุผล

เมเยอร์ และซาโลว์เวย์ แบ่งรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบความสามารถ (Ability model) ของความฉลาดทางอารมณ์เน้นบทบาทของอารมณ์และสติปัญญาที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และรูปแบบผสม (Mixed models) ซึ่งรวมทั้งความสามารถทางสมองและคุณลักษณะ

ความฉลาดทางอารมณ์ของเมเยอร์ และซาโลว์เวย์ เน้นในโครงสร้างเรื่องความสามารถในระยะแรก โดยเสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยความสามารถที่ปรับได้ (Adaptive abilities) มี 3 ประเภท ได้แก่ การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ และการใช้ประโยชน์อารมณ์ในการแก้ปัญหา โดยแต่ละประเภทมีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and expression of emotion) ประกอบด้วย

1.1 องค์ประกอบการประเมินค่า และการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง ได้แก่ องค์ประกอบย่อยทางด้านถ้อยคำ และองค์ประกอบย่อยที่ไม่ใช้ถ้อยคำ

1.2 องค์ประกอบการประเมินค่าอารมณ์ผู้อื่น ได้แก่ องค์ประกอบย่อยด้านการรับรู้ที่ไม่ใช้ถ้อยคำและความเข้าใจผู้อื่น



2. การควบคุมอารมณ์ (Regulation of emotion) ประกอบด้วย องค์ประกอบ การจัดการระบบอารมณ์ตนเองและการจัดการระบบอารมณ์ของผู้อื่น

3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of emotion) ประกอบด้วย องค์ประกอบ การวางแผนที่ยืดหยุ่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ และการจูงใจ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 เมเยอร์ และซาโลย์เวย์ ได้ปรับปรุงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยเน้นองค์ประกอบทางการรู้คิดและนิยามของความฉลาดทางอารมณ์ในรูปแบบของศักยภาพการเติบโตทางอารมณ์และสติปัญญา และแบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 4 ขั้น ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ (Perception) การประเมิน (Appraisal) และการแสดงออก (Expression) ของภาวะอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม หมายถึง ความสามารถในการระบุตัวตนและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และใช้อารมณ์ของตนรับรู้ที่จะช่วยในการเข้าใจว่าตนเองและผู้อื่นคิดและมีความรู้สึกอย่างไร

3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจว่าสิ่งใดเกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง โดยอาจจะมีระดับความเข้มข้นมากขึ้นเข้าใจว่าคนจะมีปฏิกิริยาต่อภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันอย่างไร เข้าใจว่าอารมณ์ที่ซับซ้อนเป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความซับซ้อนจะเกิดจากการรวมกันของอารมณ์ที่ซับซ้อนน้อยกว่าหลายอารมณ์ นอกจากนี้ยังเข้าใจลูกโซ่ของอารมณ์ว่ามีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากภาวะอารมณ์หนึ่งไปยังภาวะอารมณ์อื่น ๆ

4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงามด้านเซาว์ปัญญา และอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นโดยรู้สึกถึงภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ความรู้สึกนั้นประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น การแสดงอารมณ์บางอย่างเป็นประจำในระยะเวลาอันสั้น แต่หากมีการกำหนดและควบคุมให้ดีแล้วอารมณ์ดังกล่าวจะมีประโยชน์มากขึ้นในระยะยาวอีกด้วย

เมเยอร์ และซาโลย์เวย์ เห็นว่ากระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ควรพัฒนาจากขั้นแรก ซึ่งไม่ซับซ้อนไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกันอย่างดีมากขึ้นในขั้นต่อ ๆ ไป จะเห็นว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ 4 ระดับจากง่ายไปสู่ยากเช่นกัน

**แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของสำนักเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ**  
 สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2552 : 14) ได้ศึกษาแนวความคิด และทฤษฎีตามกรอบแนวความคิดของ เมเยอร์ และซาโลย์เวย์ และสามารถสังเคราะห์ทฤษฎีและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยประเด็นหลัก ๆ 5 ประเด็นที่สำคัญ คือ

1. Know one's Emotion หรือ Self – Awareness เป็นการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ตามความเป็นจริง และสามารถควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกของตนได้

2. Managing emotion เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ สามารถควบคุมตนเองได้เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการผ่อนคลายความเครียด สามารถสลัดความวิตกกังวลอย่างรุนแรงได้อย่างรวดเร็ว ไม่ฉุนเฉียวง่าย กล่าวคือ สามารถทำให้อารมณ์พุ่งมั่วหายไปได้โดยเร็วและกลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

3. Recognizing emotion in other เป็นการรับรู้อารมณ์ และความต้องการของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้เท่าทันในความรู้สึก ความต้องการ ความเดือดร้อน ความวิตกกังวลของผู้อื่นได้ และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

4. Motivating oneself เป็นความสามารถในการจูงใจของตนเอง สามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเพื่อให้ตนเองสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้

5. Handling relationship เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ และสามารถรักษาสัมพันธภาพไว้ได้เป็นอย่างดี

#### **แนวคิดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข**

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546 : 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์โดยอาศัยแนวคิดของ เมเยอร์ และซาโลย์เวย์ และแนวคิดของ โกลแมน มาปรับให้เหมาะสมกับคนไทย ซึ่งแบ่งปัจจัยทางอารมณ์ที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม รายละเอียดดังนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 การรู้อารมณ์ และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์ความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

## 1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

### 1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

### 1.2.2 ความเข้าใจและยอมรับผู้อื่น

### 1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

## 1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ

### 1.3.1 รู้จักการให้ รู้จักการรับ

### 1.3.2 รู้จักรับผิด รู้จักให้อภัย

### 1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีรายละเอียด ดังนี้

## 2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

### 2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

### 2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

### 2.1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย

## 2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

### 2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

### 2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

### 2.2.3 มีความยืดหยุ่น

## 2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

### 2.3.1 รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

### 2.3.2 ความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

### 2.3.3 แสดงความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง มีความพอใจในชีวิตและมีความสุขทางใจ มีรายละเอียดดังนี้

## 3.1 ความภูมิใจในตนเอง

### 3.1.1 เห็นคุณค่าในตนเอง

### 3.1.2 มีความเชื่อมั่นในตนเอง

## 3.2 ความพึงพอใจในชีวิต

### 3.2.1 รู้จักมองโลกในแง่ดี

### 3.2.2 มีอารมณ์ขัน

### 3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

## 3.3 ความสงบทางใจ

### 3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

### 3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

### 3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

สรุป จากการศึกษาแนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้หลากหลายแนวคิด สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นแนวคิดที่มีความแพร่หลาย ดังนั้นในการวิจัยจึงใช้แนวคิดของกรมสุขภาพจิตซึ่งแบ่งองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ซึ่งเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามากที่สุด

### 1.3 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546 : 12) ได้ให้ลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ดังนี้

1. รับรู้อารมณ์ของตนเองมากกว่าจะกล่าวโทษผู้อื่นหรือสถานการณ์
  2. สามารถแยกแยะระหว่างความคิดและความรู้สึกได้
  3. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่โทษโน่น โทษนี้
  4. รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ
  5. นับถือในความรู้สึกของผู้อื่น
  6. เมื่อถูกกระตุ้นให้โกรธ จะสามารถควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธได้
  7. เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น
  8. รู้จักฝึกหาคคุณค่าในทางบวกจากอารมณ์ในทางลบ
  9. ไม่ชอบแนะนำ สั่ง ควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ ตัดสินใจหรือสั่งสอนผู้อื่น
  10. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับคนที่ไม่ยอมรับ หรือไม่เคารพความรู้สึกของผู้อื่น
- อุษณีย์ อนุรุทธวงศ์(โพธิสุข) (2545 : 6-7) ได้เสนอลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ดังนี้

1. รู้จักแยกแยะเข้าใจอารมณ์ตนเอง และของผู้อื่น โดยรู้ว่าคนนี้มีอารมณ์เป็นอย่างไร การแสดงออกทางอารมณ์จะเรียนรู้ได้อย่างไร
2. ควบคุมอารมณ์ตนเองได้เป็นอย่างดี ไม่แสดงอารมณ์อย่างยับยั้งไม่ได้

3. สามารถควบคุมแรงผลักดันภายในได้อย่างมีทิศทาง เช่น เรื่องของแรงจูงใจภายใน ความพยายามที่อาจเกิดจากความสามารถในการควบคุมอารมณ์

4. มีความละเอียดอ่อนและไวต่อความรู้สึกนึกคิด เข้าใจจิตใจของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ ห่วงใยอาทรผู้อื่น สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

5. สามารถปรับตัวกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาจะมีความมั่นคงในจิตใจไม่อ่อนไหวง่าย มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูง

6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีลักษณะเป็นที่ยอมรับของสังคม เพราะความเข้าใจคนอื่น รู้ความต้องการทางจิตใจของผู้อื่น

สรุปลักษณะของบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์โดยทั่วไปจะสามารถปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพะหน้าได้เป็นอย่างดี รู้จักอารมณ์ของตนเอง และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ สามารถอยู่ในสังคมและเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาทำให้ทราบถึงความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ แนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์และลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นองค์ความรู้และนำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

### 2.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### 2.1.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Work Performance) ถูกนิยามขึ้นตามแนวคิดหลักทางจิตวิทยาการทำงาน (Work Psychology) ซึ่งเกี่ยวข้องกับเป้าหมายงานในแต่ละองค์กร จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมมีผู้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานที่มีความใกล้เคียงและแตกต่างกัน ดังนี้

คาสซิโอ (Cascio 1995 : 275) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การบรรลุผลสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมายให้กระทำ

กิบสัน และอิวานชีวิช (Gibson and Ivancevich 1997 : 355) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น คุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

คุก และฮันซาเกอร์ (Cook and Hunsaker 2001 : 244) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่ประเมินหรือวัดได้ ในลักษณะของการสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

บอร์แมน และ โมโตวิดโล (Borman and Motowidlo 1997, อ้างถึงใน จันทนา สิทธิกัน 2551 : 31) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่งต้องใช้เทคนิค หรือความชำนาญเฉพาะ และการแสดงพฤติกรรมที่เอื้อให้การทำงานตามบทบาทเฉพาะนั้นประสบความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

เบญจมาศ โรจน์ชนกิจ (2546 :41) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึง ผลลัพธ์ของงานที่มีความสัมพันธ์กับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกันพฤติกรรมปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

สรุป ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเกิดจากการได้รับมอบหมายในการทำงาน โดยแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสามารถในการทำงาน เพื่อให้ผลที่ออกมาบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

#### 2.1.2 ความหมายของการประเมินผลปฏิบัติงาน

วิชัย โดสุวรรณจินดา (2549 : 210) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติ หมายถึงการวัดผลปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งโดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานนั้นกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้เพื่อวินิจฉัย หรือตรวจสอบผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนในระยะเวลาที่ผ่านมา

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์และคณะ (2006 : 102) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและหรือในอดีตของพนักงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของพวกเขา

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2547 : 12) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

เสนาะ ดิยาว (2543 : 118) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณภาพของการปฏิบัติงานที่จะระบุได้ว่าการปฏิบัติงานนั้น ได้ผลสูงกว่าหรือต่ำกว่าเงินที่จ่ายให้สำหรับงานนั้น และสมรรถภาพในการพัฒนา

อนิวัช แก้วจันทง (2552 : 122) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการเป็นขั้นตอน เพื่อวินิจฉัยการทำงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์การภายในช่วงระยะเวลาหนึ่งตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยนำผลที่ได้ไปวัดหรือเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้

สรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการทางด้านการบริหารงานบุคคล โดยประเมินศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนด้วยความเป็นธรรม เพื่อหาคุณค่าของบุคคลและทำให้ทราบว่าผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากน้อยเพียงใด

## 2.2 วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เวอร์เธอร์ และเคียท (Werther and Keith 1996 : 73) กล่าวว่า เป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ

1. การให้รางวัลการทำงานแก่พนักงาน
2. การแสดงหลักฐานในการให้คุณให้โทษแก่พนักงานตามระบบคุณธรรม (Merit System)
3. การส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน
4. การค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กร
5. การเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

ชูเลอร์ (Schuler 1998 : 13) กล่าวว่า เป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ

1. การพัฒนาความสามารถของพนักงานด้วยการตอบสนองอย่างเป็นทางการให้แก่พฤติกรรมการทำงาน เช่น การให้รางวัล หรือการลงโทษ
2. การช่วยเหลือพนักงาน เพื่อให้ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้พนักงานได้รับทราบถึงความสำคัญของงานที่ตนรับผิดชอบ
3. การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ร่วมกันปรับปรุงการทำงานในส่วนที่เห็นว่าเป็นข้อบกพร่องด้วยการจัดการฝึกอบรม การเสริมสร้างประสิทธิภาพและการสอนงาน
4. โอกาสในการให้คำแนะนำแก่พนักงานเพื่อการพัฒนาสายอาชีพ
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งและการทดแทนตำแหน่งแก่พนักงาน

อนิวัช แก้วจันทง (2552 : 124) กล่าวว่า ผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการที่มีประสิทธิภาพและส่งผลให้องค์การกลายเป็นองค์การคุณภาพได้ สำหรับวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้



1. ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน(Performance) ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ในลำดับแรกของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างานในแต่ละหน่วยงานจะต้องแจ้งผลที่ได้จากการประเมินให้พนักงานแต่ละคนได้ทราบเพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุง

2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการสำหรับผู้บริหาร (Management Tools) โดยเฉพาะในการกระตุ้นและจูงใจบุคคลในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานแต่ละคน โดยใช้ผลที่ได้จากการประเมินควบคุมพนักงานให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์กร และยังสามารถใช้ผลการปฏิบัติงานในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานได้อีกทางหนึ่ง

3. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (Human Resource Development) ผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนมีความบกพร่องหรือมีความสามารถในด้านใดบ้าง องค์กรสามารถนำผลดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถมากยิ่งขึ้น

4. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและพนักงาน (Good Relations) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความยุติธรรมในสายตาของพนักงานในหน่วยงานนั้น จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ในทำนองเดียวกันผลการปฏิบัติงานที่ไม่มี

ความยุติธรรมก็สามารถนำมาซึ่งความสัมพันธ์เชิงลบต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

5. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (Efficiency) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนในทุก ๆ หน่วยงานภายในองค์กรย่อมสะท้อนให้เห็นศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กร เมื่อเทียบกับองค์กรคู่แข่ง หากผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมออกมาดีในแต่ละปีย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

6. เพื่อการวางแผนการจ้างงาน (Employment Planning) คงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าผลที่ได้จากการประเมินผลย่อมมีผลต่ออนาคตของพนักงาน องค์กรอาจปฏิเสธการว่าจ้างพนักงานที่มีขีดความสามารถต่ำกว่ามาตรฐานติดต่อกันหลาย ๆ ปี นอกจากนี้ยังสามารถใช้ข้อมูลจากผลการปฏิบัติงานในกระบวนการแสวงหาบุคคลที่มีทักษะความสามารถตรงต่อความต้องการของหน่วยงานในองค์กรได้ง่ายยิ่งขึ้น

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2547 : 13-14) กล่าวว่า ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางที่คอยควบคุมให้การดำเนินการประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องในทิศทางเดียวกัน วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป มีดังนี้

1. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับการขึ้นเงินเดือนประจำปีแก่พนักงานให้เป็นไปโดยเสมอภาคและเป็นธรรม



2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ลดขั้นลดตำแหน่ง โยกย้ายและปลดออกอย่างมีเหตุผล และมีความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อการพัฒนานุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ได้พยายามปรับปรุงเพิ่มเสริมทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน
4. เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนผู้บังคับบัญชาและพนักงานใช้ความพยายามร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งขั้นตอนการแจ้งและหารือผลการประเมินอย่างเหมาะสม จะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
5. เพื่อปรับปรุงโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยในการพิจารณาว่า การคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานได้เหมาะสมเพียงใด โดยเปรียบเทียบผลการทำงานกับผลการทดสอบและความเห็นของผู้สัมภาษณ์ และยังช่วยให้ทราบว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานประเภทใดและเมื่อใดอีกด้วย

จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์ และ สุวรรณ เทพจิต (2550: 19) กล่าวว่า เหตุผลที่ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานมี 4 ประการด้วยกัน คือ

1. การประเมินผลให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง และตัดสินใจเกี่ยวกับเงินเดือน
  2. การประเมินผลเป็นการให้โอกาสหัวหน้างาน และผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทบทวนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้สามารถกำหนดแผนเพื่อการพัฒนาได้
  3. การประเมินผลเป็นการให้โอกาสในการทบทวนแผนอาชีพของพนักงานจากการทราบจุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง
  4. การประเมินผลช่วยให้กิจการจัดการกับพนักงานได้ดีขึ้น และช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานโดยรวม
- สรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายในการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้
1. การตัดสินใจทางการบริหาร เป็นการนำผลการประเมินมาเพื่อใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาความดี ความชอบ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง
  2. การพัฒนานุคคล เพื่อการชี้แนะและสอนงานให้แก่พนักงานผู้ที่มีข้อบกพร่องเป็นการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

### 2.3 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 366-367) กล่าวถึง วิธีการประเมินการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้เป็น 3 วิธีการ ดังนี้

1. การวัดเพื่อประเมินการปฏิบัติงานโดยตรง ถือว่าเป็นการวัดการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรงเลยทีเดียว กล่าวคือ จะมุ่งไปที่ผลของงานที่ปฏิบัติไว้ว่ามีลักษณะเป็นอย่างไรเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่อย่างไร ซึ่งมีกระบวนการสรุปดังต่อไปนี้

1.1 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในที่นี้ หมายถึง มาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับและเข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานว่าการปฏิบัติงานในแต่ละชิ้นงาน หรือการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งที่ปฏิบัติออกมาเป็นผลสำเร็จนั้นจะต้องดีเพียงใด (คุณภาพ) ในเวลาเท่าใด (ปริมาณ) หรือจะต้องปฏิบัติให้สำเร็จในลักษณะเช่นใด

1.2 การวัดผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้กับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะทำให้เราทราบผล โดยดูได้จากผลต่างของการเปรียบเทียบ ถ้าหากเปรียบเทียบแล้วได้ผลปรากฏว่า ไม่มีผลต่างคือ ได้ตรงกันพอดีแสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่ถ้าผลต่างคือ ปฏิบัติงานได้น้อยกว่ามาตรฐานที่กำหนด ก็แสดงว่าพนักงานผู้นั้นปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน และถ้ามีผลต่างคือ ปฏิบัติได้มากกว่ามาตรฐานที่กำหนด ก็แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

1.3 การตีค่าการปฏิบัติงานที่วัดได้นั้นออกมามีค่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้แล้วแต่จะแบ่งระดับค่า ของผลการปฏิบัติงาน อาจเป็น 3 ระดับหรือมากกว่า 3 ระดับ เช่น เป็น 5 ระดับ คือ ดีเลิศ ดีมาก ดี ยังไม่ดี ใช้ไม่ได้ เป็นต้น

2. การวัดเพื่อการประเมินการปฏิบัติงานโดยทางอ้อม งานบางอย่างกำหนดมาตรฐานออกมา เพื่อใช้วัดการปฏิบัติงานให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างเด่นชัดได้ยาก ทำให้การวัดไม่แน่นอน จึงต้องการวิธีโดยใช้วิธีการวัดโดยทางอ้อม ซึ่งวิธีนี้เรากำหนดมาตรฐานสำหรับองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน แทนที่จะกำหนดมาตรฐานสำหรับชิ้นงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.1 การกำหนดองค์ประกอบและคุณลักษณะหรือพฤติกรรม เพื่อใช้ในการวัดเพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ที่นิยมใช้กันอยู่ทั่วไปมีดังต่อไปนี้

2.1.1 ความรับผิดชอบในงาน พิจารณาถึงความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จเรียบร้อย

2.1.2 ความสันทัดจัดเจนในงาน พิจารณาถึงความรู้และความชำนาญในขั้นตอนต่าง ๆ ของงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 ความถูกต้องแม่นยำ พิจารณาถึงคุณภาพของงานว่ามีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องมากน้อยเพียงใด โดยเทียบกับระยะเวลาที่ทำงานนั้นด้วย

2.1.4 ความละเอียดรอบคอบ พิจารณาถึงความสุขุมรอบคอบในการทำงาน ตลอดจนความเป็นระเบียบของงาน

2.1.5 ความรวดเร็วในการทำงาน พิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายว่าเสร็จก่อนกำหนดหรือทันการณ์หรือไม่

2.1.6 ความมีไหวพริบ พิจารณาถึงความเฉลียวฉลาด ความรู้รอบตัว และไหวพริบในการตอบข้อซักถาม หรือเผชิญกับเหตุการณ์เฉพาะหน้า ตลอดจนการใช้วิจารณญาณที่ถูกต้อง และสมเหตุสมผล

2.1.7 ความคิดริเริ่ม พิจารณาถึงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่การปรับปรุงงาน และความสามารถในการนำข้อคิดข้อเสนอแนะนั้น ๆ ไปใช้ปฏิบัติ หรือความสามารถที่จะริเริ่มงานด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้หัวหน้าบอกกล่าวหรือชี้แจงซ้ำบ่อย ๆ

2.1.8 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร พิจารณาถึงความสามารถในการถ่ายทอดความรู้สึก ความนึกคิด ความเข้าใจและเรื่องราวต่าง ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาแก่เพื่อนร่วมงาน

2.1.9 ความสามารถพิเศษ พิจารณาถึงความสามารถพิเศษในเรื่องภาษาการใช้เครื่องจักรอุปกรณ์ในการทำงาน

2.1.10 ความซื่อสัตย์สุจริต พิจารณาถึงความเชื่อถือและวางใจได้ ตลอดจนความจริงใจที่แสดงออกต่อเพื่อนร่วมงาน

2.1.11 ทักษะคติและความร่วมมือ พิจารณาถึงท่าทีและความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความร่วมมือช่วยเหลือที่ให้แก่บุคคลหรือสถาบันเหล่านั้น

2.1.12 ความขยันหมั่นเพียร พิจารณาถึงความมานะบากบั่นที่มีต่อการทำงาน ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนการหางานอื่น ๆ ทำเมื่อว่างจากงานในหน้าที่แล้ว

2.1.13 ความประพฤติ พิจารณาถึงความประพฤติส่วนตัวซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน

2.2 การวัดการปฏิบัติงาน เป็นการนำเอาคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในการปฏิบัติงาน มาเปรียบเทียบกับองค์ประกอบการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

2.3 การตีค่าการปฏิบัติงาน สามารถกระทำได้ในทำนองเดียวกันกับการตีค่าผลการปฏิบัติงานที่วัดได้โดยตรง

3. การวัดเพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงานโดยทางตรงและทางอ้อมร่วมกัน งานบางอย่างจำเป็นต้องอาศัยวิธีการวัดและประเมินทั้งสองวิธีร่วมกัน จึงจะทำให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์และเชื่อถือได้

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2547 : 16-94) กล่าวว่า เนื่องจากการให้คะแนนการปฏิบัติงานมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การส่วนใหญ่แล้ว จะใช้หัวหน้างานโดยตรง แต่ก็มีบ้างที่ใช้วิธีอื่นมาร่วมในการประเมินผล ซึ่งจะได้ประโยชน์ในแง่ของมุมมองที่แตกต่างของแต่ละกลุ่มที่ประเมินวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอยู่มากมายหลายวิธี แต่ละวิธีจะมีความเหมาะสมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานลักษณะใด ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน

1. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดคุณลักษณะบุคคลเป็นหลัก (Trait Rating Based Approach) คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคคล หรือ บุคลิกภาพ เป็นสำคัญ แบ่งออกเป็น 5 วิธี คือ

- 1.1 วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วน (Graphic Rating Scales)
- 1.2 วิธีการประเมินแบบตรวจสอบ (Checklists Method)
- 1.3 วิธีการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล (Employee Comparison System)
- 1.4 วิธีแบ่งชั้น (Grading)
- 1.5 วิธีการประเมินตามค่าคะแนน (Point Rating)

2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานเป็นหลัก (Job Performance or Behavior Based Approach) คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ แบ่งออกเป็น 12 วิธี

- 2.1 วิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)
- 2.2 วิธีการบรรยายความ (Free Form Essay, Free Written Evaluation)
- 2.3 วิธีการประเมินผลตามแบบพรอบสต์ (Probst Rating Plan)
- 2.4 วิธีการประเมิน โดยมีผู้ประเมินหลายคน (Multiple Rating, Multiple Appraisal หรือ Group Rating)
- 2.5 วิธีการประเมินร่วมกัน (Mutual Rating)
- 2.6 วิธีการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (Peer Rating)
- 2.7 วิธีการประเมินด้วยตนเอง (Self-appraisal หรือ Self-rating)
- 2.8 วิธีสัมภาษณ์ผลงานก้าวหน้า (Progress Interview)
- 2.9 วิธีการประเมินโดยวิธีสัมภาษณ์ (Field Interview Method หรือ Field Review Method)

2.10 วิธีการประเมินแบบใช้ศูนย์กลางการประเมิน (Assessment Centers)

2.11 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Behaviorally Anchored Rating Scales-BARS)

2.12 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์โดยอาศัยมาตราส่วน (Behavioral Observation Scales)

3. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดผลสำเร็จของงาน หรือ วัตถุประสงค์เป็นหลัก (Result or Objective Based Approach) คือ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแง่ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมักจะประเมินในรูปของปริมาณ คุณภาพ เวลา หรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 7 วิธี

3.1 วิธีการประเมินตามผลงาน (Appraisal by Result)

3.2 วิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้โดยตรง (The Direct Index)

3.3 วิธีการประเมินโดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards of Performance)

3.4 วิธีจดบันทึกปริมาณงาน (Production Records)

3.5 วิธีบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา (Periodic Test)

3.6 วิธีทดสอบผลงาน (Performance Test)

3.7 วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง (Analysis of Position Function and Responsibilities)

4. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid Approach/Hybrid Systems) เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการผสมผสานกันระหว่างวิธีการประเมินที่เน้นการวางแผนงาน (Planning Systems) อย่าง MBO (Management By Objective) กับวิธีการประเมินตามพฤติกรรมอย่าง BARS (Behaviorally Anchored Rating Scale) เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จของงาน (Outcome) และพฤติกรรมการทำงาน (Behavior) ของพนักงานของผู้บริหาร และพนักงานในการวางแผนการปฏิบัติงานและการแจ้งผลการปฏิบัติงาน (Feedback) ตลอดจนสนองความต้องการขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากการประเมินในการบริหารงาน เช่น การบริหารค่าจ้างเงินเดือน การทดสอบความเที่ยงตรงของการประเมิน เป็นต้น

5. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid System) อีกประเภทที่มุ่งเน้นให้ทราบถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับการประเมินจากหลายแหล่งข้อมูล เพื่อให้มีความถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้มากกว่าการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาเพียงลำพัง เป็น

การใช้วิธีการผสมผสานหลายวิธีทั้ง วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดคุณลักษณะของบุคคลเป็นหลัก และการประเมินที่มุ่งเน้นพฤติกรรมการทำงานที่ทำให้งานสำเร็จ ซึ่งได้แก่ วิธีการประเมินโดยใช้ผู้ประเมินหลายคน วิธีการประเมินโดยใช้เพื่อนร่วมงานประเมิน วิธีการประเมินตนเอง รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ลูกค้า ผู้จัดส่งวัตถุดิบ เป็นต้น

6. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ดัชนีวัดผลงานหลัก (KPI : Key Performance Indicators) เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะองค์กรที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการสมัยใหม่ ซึ่งเป็นวิธีที่พัฒนามาจากวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก ซึ่งจะมีข้อกำหนดหรือจุดอ่อนในแง่ความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีการพัฒนาเป็นดัชนีวัดผลงานหลักเพื่อประเมินผลสำเร็จขององค์กรเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถเจริญเติบโต แข่งขัน ได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

7. การเลือกวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม คือ การพิจารณาแบบประเมินตามวิธีการประเมินว่าแบบใด มีความเหมาะสมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับว่าแบบประเมินใดมีความสมบูรณ์แบบ และใช้ประโยชน์ได้ครบถ้วนตามที่ต้องการหรือไม่ นั่นคือ เลือกรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะงานและองค์กรของเรามากที่สุด

สรุป การประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลายวิธี ในแต่ละองค์กรซึ่งมีความแตกต่างกัน ก็ควรเลือกวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กร แต่ในที่นี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบที่ 2 วิธีที่ 7 คือวิธีการประเมินด้วยตนเอง (Self-appraisal หรือ Self-rating) ซึ่งเป็นวิธีการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาผลการปฏิบัติงานของตน โดยวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในงานสำหรับระยะเวลาที่ผ่านมา

#### 2.4 เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

สุเมธ วงศ์บุญชัยยง (2542, อ้างถึงใน ปทุมทิพย์ ทิพย์โสภา 2550 : 17) ได้แบ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานออกเป็น 4 ส่วนสำคัญคือ

1. ประเมินผลสำเร็จของงาน หมายถึง การประเมินว่าคุณคนผู้นั้นได้ทำงานที่มอบหมายได้สำเร็จหรือได้มากน้อยเพียงใด โดยประเมินในเรื่องคุณภาพของงานที่ทำได้ ปริมาณของงานที่ทำได้ และความถูกต้องของงาน

2. ประเมินพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประเมินดูพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของงาน อาทิเช่น ความไว้วางใจ ความ

ร่วมมือ ความละเอียดรอบคอบ ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบในงาน ทักษะคิดทำงาน การทำงานสม่ำเสมอ การตรงต่อเวลา และการเคารพกฎระเบียบ เป็นต้น

3. การประเมินความรู้ในการทำงาน หมายถึง ประเมินความรู้ที่เกี่ยวกับงาน รวมถึงความสนใจที่จะขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์กับงานด้วย ปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ความรู้ในงาน ความชำนาญในงาน ทักษะในการทำงาน และทักษะในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

4. ประเมินศักยภาพ หมายถึงการประเมินความสามารถเฉพาะตัวของพนักงานเช่น ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ความสามารถในการเรียนรู้ ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความกักตุน ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน และบุคลิกลักษณะ

สรุป เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเป็นเรื่องที่สำคัญต่อความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานในการใช้เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยเกณฑ์ตัวใดตัวหนึ่งมักเป็นวิธีที่ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการปฏิบัติงานนั้นมักจะปรากฏออกมาจากหลายส่วนมิใช่เพียงส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและปริมาณงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทำให้ทราบถึง ความหมายของผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นองค์ความรู้ และนำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือในการศึกษาคั้งนี้

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลัก คือ การหารายได้ให้รัฐ การจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร ได้แก่

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล
3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
4. ภาษีธุรกิจเฉพาะ



5. อากรแสดมปี
6. ภาษีเงินได้ปีโตรเลียม
7. รายได้อื่น ๆ

ทั้งนี้ การจัดเก็บภาษีอากรข้างต้น กรมสรรพากรมีหลักการ และวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วยการให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงได้ตระหนักถึงบทบาทในการมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรมความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี พยายามยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน และให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ซึ่งมีหลักการของระบบภาษีอากรที่ดี ประกอบด้วยความเหมาะสมและความทั่วถึงของการจัดเก็บภาษีอากร การพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การสร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรและการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักนี้ได้กำหนดโดยคณะผู้บริหารระดับสูงของกรม และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรยึดถือเป็นนโยบายในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์หลักของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร 2552 : 46)

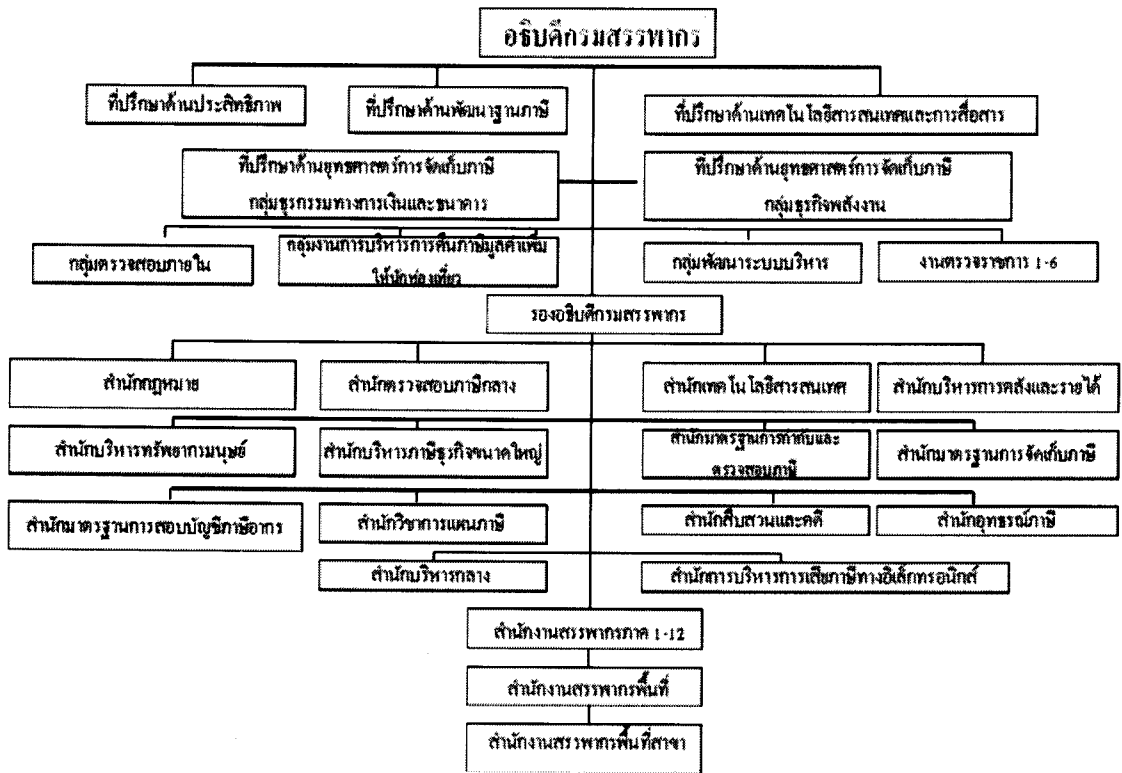
1. จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากร และผู้เสียภาษี
2. มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศ
3. สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีให้เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม

โดยจะต้องดำเนินการดังนี้

1. ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ
2. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี เพื่อให้เกิดความสมัครใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบในระดับสูง
3. ให้คำแนะนำถึงสิทธิและความรับผิดชอบในการเสียภาษี
4. ให้ทราบขอบเขตของการปฏิบัติตามกฎหมายและผลของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
5. ให้มีการดำเนินการที่จำเป็น เพื่อให้มีการบริหารงานและจัดเก็บที่เหมาะสม
6. หาวิธีการที่ทันสมัยที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อ

ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

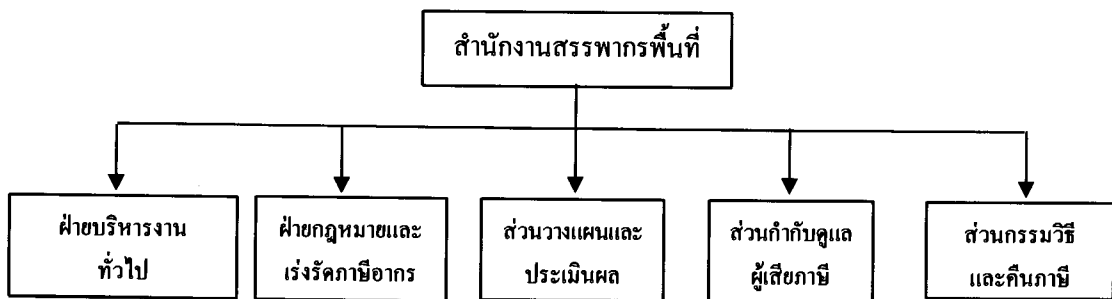




# มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างกรมสรรพากร

ที่มา : กรมสรรพากร, รายงานประจำปี 2552 กรมสรรพากร (กรุงเทพมหานคร : กรมสรรพากร, 2552), 32-33.



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่มีอำนาจภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบดังนี้ (กรมสรรพากร 2553)

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค
2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร
4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี
7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิธร ศิริพัฒน์ โกศล (2553) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 จำนวน 103 คน ผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปกติ การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านดีเรื่องการเห็นใจผู้อื่นและการรับผิดชอบ และด้านเก่งเรื่องการรู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านดีการเห็นใจผู้อื่น และด้านสุขเรื่องการมีความสงบสุข แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐยาพัชญ์ ภวานาวิวัฒน์ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าแผนกขาย จำนวน 190 คน ผลการศึกษา

พบว่า ระดับภาวะผู้นำ เชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญฟันฝ่าอุปสรรคและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ภาวะผู้นำมีเชาว์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสัมพันธ์กันในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรที่ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงาน คือ ภาวะผู้นำและเชาว์อารมณ์โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นายจักรพงษ์ กิตติพงษ์พิทยา (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัท อิตาซี อินคัสเตรียล เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 249 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานระดับปานกลาง ผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานระดับสูง พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีความทุ่มเทในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ อายุการทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความทุ่มเทในการทำงานไม่แตกต่างกัน การรับรู้ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพ็ญพร โทบุราณ (2551) ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีผลการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

ปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ (2550) การศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานของบริษัท เขียวสุรัตน์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 310 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีเพศแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีอายุ สภาพการสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ โดยรวมแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

องค์การเป็นรายด้าน พบว่าด้านนโยบายและการบริหารและด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชนี ปณศิริวัฒนกุล (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการพัฒนาทีมงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมของกรมสรรพากรจำนวน 129 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมของกรมสรรพากร มีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีระดับการปฏิบัติการพัฒนาทีมงานอยู่ในระดับสูง และความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมทุกด้านและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ( $p < .05$ ) ยกเว้นความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักในตนเองพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทีมงาน

พิระพล ปุระณะโชติ (2547) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง ชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง ชลบุรี จำนวน 257 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ปกติ เมื่อเปรียบเทียบระดับความฉลาดทางอารมณ์ตามตำแหน่งงานพบว่า กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่กลุ่มพนักงานระดับผู้บริหารมีระดับความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน กับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นาตยา เต้าป้อม (2547) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 302 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปกติ มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง และมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ คือความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

อุไร เอี่ยมสะอาด (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามารับรู้ของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 89 โรงเรียน และครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 828 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของ

ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปกติ ระดับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จัดจ์ และ โบโน (Judge and Bono 2003) ได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตนเองกับผลปฏิบัติงาน โดยวิธี Meta-Analysis ซึ่งการประเมินตนเองแบ่งเป็น 4 ลักษณะ คือ การยอมรับนับถือตนเอง ศูนย์การควบคุม การรับรู้ความสามารถของตน และความมั่นคงทางอารมณ์ จากการรวบรวมบทความ 105 บทความ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการประเมินตนเองกับผลปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เฉลี่ยที่ 0.23 และยังพบว่าแรงจูงใจเป็นตัวกลางที่ได้รับอิทธิพลจากการประเมินตนเอง และส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่มีการประเมินตนเองสูงจะเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง มีความมุ่งมั่นและความกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมาย

แลมปี (Lam 1998) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ กับเครื่องบ่งชี้ในการดำเนินชีวิตในกลุ่มคนทำงาน แบ่งเป็นกลุ่มที่ทำงานอย่างง่าย ๆ กลุ่มที่ทำงานหนักยาก กลุ่มที่มีความเครียดต่ำ และ กลุ่มที่มีความเครียดสูง โดยการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทั่วไป ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การปรับตัวต่อความเครียด และการศึกษาสถิติประชากร พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น กล่าวคือ ยังมีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้น คะแนนในการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้นตามลำดับ ความฉลาดทางอารมณ์ จึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ความรู้สึกรู้ใจของผู้อื่น และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

เกรฟ (Graves 1999) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้ และประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงจำนวน 75 คน ผู้ชายจำนวน 75 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้สามารถทำนายพฤติกรรม ที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์จึงมีศักยภาพที่จะเพิ่มระดับความสามารถของกระบวนการและสามารถทำนาย พฤติกรรมการทำงานในสาขาต่าง ๆ ตามทักษะของแต่ละบุคคลได้

จากการทบทวนงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อความสำเร็จต่อการทำงาน การศึกษา และการดำเนินชีวิตของบุคคล ทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงผลในการปฏิบัติงาน และความฉลาดทางอารมณ์สามารถสร้างและพัฒนาได้ด้วยตนเอง

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 30 พื้นที่ จำนวน 4,314 คน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) จากจำนวนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 30 พื้นที่ จำนวน 4,314 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร 30 พื้นที่

หน่วยงาน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1	116	2.69
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2	174	4.03
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3	191	4.43
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4	169	3.92
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5	172	3.99
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6	141	3.27
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7	160	3.71
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	171	3.96
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9	145	3.36
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10	138	3.20
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11	110	2.55
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12	103	2.39
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13	137	3.18
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14	127	2.94
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15	98	2.27
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16	115	2.67
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17	113	2.62
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18	126	2.92
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 19	119	2.76
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20	113	2.62
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	173	4.01
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22	228	5.29
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23	156	3.62
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 24	137	3.18
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25	154	3.57
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26	157	3.64
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27	172	3.99

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 28	107	2.48
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29	113	2.62
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30	179	4.15
รวม	4,314	100.00

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบให้ตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
6. ตำแหน่งงาน
7. รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข โดยในแต่ละองค์ประกอบแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยดังนี้

องค์ประกอบด้านดี ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อยดังนี้

1. การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง มี 6 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ ข้อ 1 ถึง ข้อ 6
2. การรู้จักเห็นใจผู้อื่น มี 6 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ ข้อ 7 ถึง ข้อ 12
3. การมีความรับผิดชอบ มี 6 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ ข้อ 13 ถึง ข้อ 18



องค์ประกอบด้านเก่ง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อยดังนี้

1. การรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเองมี 6 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ข้อ 19 ถึง ข้อ 24
2. การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา มี 6 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ ข้อ 25 ถึง ข้อ 30
3. การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มี 6 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ ข้อ 31 ถึง ข้อ 36

องค์ประกอบด้านสุข ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อยดังนี้

1. ความภูมิใจในตนเอง มี 4 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ ข้อ 37 ถึง ข้อ 40
2. ความพึงพอใจในชีวิต มี 6 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ ข้อ 41 ถึง ข้อ 46
3. ความพึงพอใจในใจตนเอง มี 6 ข้อ รวมคะแนนตั้งแต่ ข้อ 47 ถึง ข้อ 52

โดยใช้เกณฑ์กำหนดคะแนน 4 ระดับ จาก “จริงมาก” ถึง “ไม่จริง” การให้คะแนนแบ่งเป็น 2 กลุ่ม (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต 2546 : 43) ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มข้อความทางบวก ได้แก่ข้อ 1 4 6 7 10 12 14 15 17 20 22 23 25 28 31 32 34 36 38 39 41 42 43 44 46 48 49 และ 50 แต่ละข้อให้คะแนนดังนี้

ไม่จริง	ให้	1	คะแนน
จริงบางครั้ง	ให้	2	คะแนน
ค่อนข้างจริง	ให้	3	คะแนน
จริงมาก	ให้	4	คะแนน

กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มข้อความทางลบ ได้แก่ข้อ 2 3 5 8 9 11 13 16 18 19 21 24 26 27 29 30 33 35 37 40 45 47 51 และ 52 แต่ละข้อให้คะแนนดังนี้

ไม่จริง	ให้	4	คะแนน
จริงบางครั้ง	ให้	3	คะแนน
ค่อนข้างจริง	ให้	2	คะแนน
จริงมาก	ให้	1	คะแนน

แสดงเกณฑ์ปกติของคะแนน EQ รวม ดี เก่ง และสุข ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 18 – 60 ปี

องค์ประกอบ EQ	ต่ำกว่าปกติ	เกณฑ์ปกติ	สูงกว่าปกติ
คะแนน EQ รวม	< 138	138 – 177	> 177
1. ด้านดี	< 48	48 – 59	> 59
2. ด้านเก่ง	< 45	45 – 62	> 62
3. ด้านสุข	< 42	42 – 58	> 58

การพิจารณาระดับความคิดเห็นของความฉลาดทางอารมณ์นั้น ผู้วิจัยได้จำแนกระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้ (Best 1997 : 14)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (4-1) / 3 \\ &= 1 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความคิดเห็นของความฉลาดทางอารมณ์ ได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 3.00 - 4.00	กำหนดให้เป็นความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูง
คะแนนตั้งแต่ 2.00 - 2.99	กำหนดให้เป็นความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.00 - 1.99	กำหนดให้เป็นความฉลาดทางอารมณ์ระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้แบ่งการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพ และปริมาณงาน จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 ถึง ข้อ 5
2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 6 ถึง ข้อ 10
3. ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ ตั้งแต่ ข้อ 11 ถึง ข้อ 18 โดยผู้วิจัยคัดแปลง และปรับปรุงมาจาก จักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา (2551)

เกณฑ์การกำหนดมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามหลักของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ดีมาก	ให้	5	คะแนน
ดี	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การพิจารณาระดับผลการปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยได้จำแนกระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้ (Best, 1997 : 14)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 3 \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว สามารถแบ่งระดับผลการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้  
 คะแนนตั้งแต่ 3.67 - 5.00 กำหนดให้เป็นผลการปฏิบัติงานระดับสูง  
 คะแนนตั้งแต่ 2.34 - 3.66 กำหนดให้เป็นผลการปฏิบัติงานระดับปานกลาง  
 คะแนนตั้งแต่ 1.00 - 2.33 กำหนดให้เป็นผลการปฏิบัติงานระดับต่ำ

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

มีลักษณะข้อความเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้ประกอบในงานวิจัย

### 3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการพัฒนาปรับปรุงแล้ว ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้น นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาแก้ไขเพิ่มเติม และปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อความถูกต้อง

2. การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย แต่มีลักษณะการทำงานเหมือนกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient :  $\alpha$ ) หากได้ค่าความเชื่อมั่นต่ำกว่า 0.75 ผู้วิจัยก็นำไปปรับปรุง แต่หากได้มากกว่าผู้วิจัยก็นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร เมื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คำตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8866

2. ผลการวิเคราะห์คำตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9304

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 179 คน มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงขั้นตอน วิธีการ และประเด็นของแบบสอบถาม ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ และเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 – 28 กุมภาพันธ์ 2554

4.1.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 179 ชุด และตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด จากนั้นนำข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และลงรหัสในแบบสอบถาม เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.3 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 3.1.2 มาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Packages for the Social Sciences)

4.1.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 20–28 กุมภาพันธ์ 2554

##### 4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยการศึกษา และค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ บทความวิทยานิพนธ์ และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยการนำข้อมูลมาบันทึก และประมวลผลตามรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากรโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ คำนวณหาความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวมทั้งหมด
3. การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คำนวณหาความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ 0.01

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2554 จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 179 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 179 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาระดับความฉลาดทางอารมณ์
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาระดับของผลการปฏิบัติงาน
4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน

#### 1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยนำเสนอเป็นจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 179)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	36	20.11
หญิง	143	79.89
อายุ		
21 – 30 ปี	10	5.59
31 – 40 ปี	75	41.90
41 – 50 ปี	68	37.99
51 – 60 ปี	26	14.53
สถานภาพ		
โสด	101	56.42
สมรส	66	36.87
หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	12	6.70
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	7	3.91
อนุปริญญา หรือ ปวส.	7	3.91
ปริญญาตรี	132	73.74
สูงกว่าปริญญาตรี	33	18.44
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ปี)		
น้อยกว่า 6	8	4.47
6 – 15	102	56.98
16 – 25	46	25.70
26 – 35	22	12.29
36 ขึ้นไป	1	0.56

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 179)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ข้าราชการปฏิบัติงาน	10	5.59
ข้าราชการปฏิบัติกร	2	1.12
ข้าราชการชำนาญงาน	45	25.14
ข้าราชการชำนาญการ	112	62.57
ข้าราชการชำนาญการ ขึ้นไป	10	5.59
รายได้ต่อเดือน(บาท)		
ต่ำกว่า 10,000	11	6.15
10,000-15,000	34	18.99
15,001-20,000	68	37.99
20,001-25,000	25	13.97
25,001-30,000	18	10.06
30,001 ขึ้นไป	23	12.85

จากตารางที่ 3 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 79.89 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.11 ตามลำดับ

อายุ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่อายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.99 และอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.53 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่ สถานภาพโสด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 56.42 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 36.87 และสถานภาพหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 73.74 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. และระดับ อนุปริญญา หรือ ปวส. มีจำนวนเท่ากัน จำนวน กลุ่มละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 6 – 15 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 56.98 รองลงมา คือ ปฏิบัติงาน 16 – 25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และกลุ่มปฏิบัติงาน 26-35 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.29 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานในตำแหน่งข้าราชการชำนาญการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 62.57 รองลงมา คือ ตำแหน่งข้าราชการชำนาญงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 ตำแหน่งข้าราชการ ปฏิบัติงาน และข้าราชการชำนาญการขึ้นไปมีจำนวนเท่ากันคือ กลุ่มละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.59 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.99 รองลงมา คือ มีรายได้ ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.97 ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาระดับความฉลาดทางอารมณ์

การวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ให้เห็นถึงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ จำแนก ตามองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้าน วิเคราะห์โดยนำเสนอเป็น จำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4 - 13

หลังจากนั้น ได้ทำการวิเคราะห์สรุปคะแนนจำแนกตามเกณฑ์ระดับต่าง ๆ โดยนำเสนอ รายละเอียดดังตาราง ที่ 4



ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามรายข้อ จากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านดี : การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

(n = 179)

ด้านดี : การควบคุมอารมณ์ และความต้องการ ของตนเอง	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก			
เวลาโกรธหรือไม่สบายรับรู้ ได้ว่าเกิดอะไรขึ้น	2 (1.1)	41 (22.9)	62 (34.6)	74 (41.3)	3.16	0.815	สูง
บอกไม่ได้ว่า อะไรทำให้รู้สึก โกรธ	99 (55.3)	49 (27.4)	26 (14.3)	5 (2.8)	3.35	0.831	สูง
เมื่อถูกขัดใจมักรู้สึกหงุดหงิด จนควบคุมอารมณ์ไม่ได้	49 (27.4)	107 (59.8)	14 (7.8)	9 (5.0)	3.09	0.740	สูง
สามารถคอยเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่พอใจ	7 (3.9)	63 (35.2)	84 (46.9)	25 (14.0)	2.71	0.753	ปาน กลาง
มักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรง ต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย	79 (44.1)	83 (46.4)	13 (7.3)	4 (2.2)	3.32	0.708	สูง
เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ ชอบจะอธิบายเหตุผล	14 (7.8)	85 (47.5)	63 (35.2)	17 (9.5)	2.46	0.774	ปาน กลาง
<b>รวม</b>					3.02	0.835	สูง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี : การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.02

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี : การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ในระดับสูง คือ บอกไม่ได้ว่า อะไรทำให้รู้สึกโกรธ มักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย เวลาโกรธหรือไม่สบายรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้น และเมื่อถูกขัดใจมักรู้สึกหงุดหงิดจน

ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.35, 3.32, 3.16 และ 3.09 ตามลำดับ ส่วนสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ และเมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ จะอธิบายเหตุผล อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.71 และ 2.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามรายข้อ จากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านดี : การรู้จักเห็นใจผู้อื่น

(n = 179)

ด้าน : การรู้จักเห็นใจผู้อื่น	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก			
สังเกตได้เมื่อคนใกล้ชิดมี อารมณ์เปลี่ยนแปลง	5 (2.8)	45 (25.1)	82 (45.8)	47 (26.3)	2.96	0.792	ปาน กลาง
ไม่สนใจกับความทุกข์ของ ผู้อื่นที่ไม่รู้จัก	63 (35.2)	81 (45.3)	22 (12.3)	13 (7.3)	3.08	0.873	สูง
ไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่าง จากที่ตนเองคิด	90 (50.3)	75 (41.9)	12 (6.7)	2 (1.1)	3.41	0.668	สูง
ยอมรับได้ว่า ผู้อื่นก็อาจมี เหตุผลที่จะไม่พอใจ	5 (2.8)	37 (20.7)	81 (45.3)	56 (31.3)	3.05	0.795	สูง
รู้สึกว่าผู้อื่นชอบเรียกร้อง ความสนใจมากเกินไป	39 (21.8)	104 (58.1)	30 (16.8)	6 (3.4)	2.98	0.723	ปาน กลาง
แม้จะมีภาระที่ต้องทำ ก็ยินดี รับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ ต้องการความช่วยเหลือ	2 (1.1)	56 (31.3)	78 (43.6)	43 (24.0)	2.91	0.769	ปาน กลาง
รวม					3.07	0.825	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี : การรู้จักเห็นใจผู้อื่นของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม อยู่ในสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.07

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี : การรู้จักเห็นใจผู้อื่นของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ในระดับสูง คือ ไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ตนเองคิด ไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ไม่รู้จัก และยอมรับได้ว่า ผู้อื่นก็อาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.41, 3.08 และ 3.05 ตามลำดับ ส่วนรู้สึกว่ ผู้อื่นชอบเรียกร้องความสนใจมากเกินไป สังเกตได้เมื่อคนใกล้ชิดมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง และแม้จะมีภาระที่จะทำก็ยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.98, 2.96 และ 2.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามรายข้อ จากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านดี : การมีความรับผิดชอบ

(n = 179)

ด้านดี : การมีความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริง มาก			
เป็นเรื่องธรรมดาที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส	101 (56.4)	65 (36.3)	11 (6.1)	2 (1.1)	3.48	0.665	สูง
เห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง	3 (1.7)	17 (9.6)	51 (28.5)	108 (60.3)	3.47	0.737	สูง
เมื่อทำผิดสามารถกล่าวคำขอโทษผู้อื่นได้	7 (3.9)	21 (11.7)	38 (21.2)	113 (63.1)	3.44	0.848	สูง
ยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก	93 (52.0)	66 (36.9)	16 (8.9)	4 (2.2)	3.39	0.744	สูง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านดี : การมีความ รับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก			
ถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ ส่วนตัวไปบ้าง ก็ยินดีที่จะทำ เพื่อส่วนรวม	10 (5.6)	35 (19.6)	72 (40.2)	62 (34.6)	3.04	0.876	สูง
รู้สึกลำบากใจในการทำสิ่งใด สิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น	87 (48.6)	77 (43.0)	14 (7.8)	1 (0.6)	3.40	0.657	สูง
<b>รวม</b>					3.37	0.772	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี : การมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.37

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี : การมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ระดับสูง คือ เป็นเรื่องธรรมดาที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส เห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง เมื่อทำผิดสามารถกล่าวคำขอโทษผู้อื่นได้ รู้สึกลำบากใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น ยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก และถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง ก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.48, 3.47, 3.44, 3.40, 3.39 และ 3.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามรายชื่อ จาก การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร มหา นคร 30 ในองค์ประกอบด้านเก่ง : การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

(n = 179)

ด้านเก่ง : การสร้างแรงจูงใจ ให้ตนเอง	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก			
ไม่รู้ว่าตนเองเล่าเรื่องอะไร	112 (62.6)	52 (29.1)	9 (5.0)	6 (3.4)	3.51	0.745	สูง
แม้จะเป็นงานยาก ก็มั่นใจ ว่าสามารถทำงานได้	5 (2.8)	57 (31.8)	75 (41.9)	42 (23.5)	2.86	0.806	ปาน กลาง
เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จรู้สึก หมดกำลังใจ	32 (17.9)	112 (62.5)	25 (14.0)	10 (5.6)	2.93	0.735	ปาน กลาง
รู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่ง ต่าง ๆ อย่างเต็ม ความสามารถ	3 (1.7)	19 (10.6)	52 (29.1)	105 (58.7)	3.45	0.750	สูง
เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค และความผิดหวัง ก็จะไม่ ยอมแพ้	4 (2.2)	50 (27.9)	69 (38.5)	56 (31.3)	2.99	0.828	ปาน กลาง
เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด มัก ทำต่อไปไม่สำเร็จ	99 (55.3)	69 (38.5)	7 (3.9)	4 (2.2)	3.47	0.681	สูง
<b>รวม</b>					3.20	0.897	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง : การสร้างแรงจูงใจให้ตนเองของ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง : การสร้างแรงจูงใจให้ ตนเองของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ในระดับสูง คือ ไม่รู้ว่า ตนเองเล่าเรื่องอะไร เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักทำต่อไปไม่สำเร็จ และรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ

อย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.51, 3.47 และ 3.45 ตามลำดับ ส่วนเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวัง ก็จะไม่ยอมแพ้ เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ รู้สึกหมดกำลังใจ และแม้จะเป็นงานยาก ก็มั่นใจว่าสามารถทำงานได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.99, 2.93 และ 2.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามรายชื่อ จากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านเก่ง : การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

(n = 179)

ด้านเก่ง : การตัดสินใจและ แก้ไขปัญหา	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริง มาก			
พยายามหาสาเหตุที่แท้จริง ของปัญหาโดยไม่คิดเอาเอง ตามใจชอบ	7 (3.9)	43 (24.0)	90 (50.3)	39 (21.8)	2.90	0.780	ปาน กลาง
บ่อยครั้งที่ไม่ว่าอะไรทำให้ ตนเองไม่มีความสุข	65 (36.3)	78 (43.6)	29 (16.2)	7 (3.9)	3.12	0.819	สูง
รู้สึกว่าตัดสินใจแก้ปัญหา เป็นเรื่องยากสำหรับตนเอง	66 (36.9)	81 (45.3)	27 (15.1)	5 (2.8)	3.16	0.780	สูง
เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่าง ในเวลาเดียวกัน ตัดสินใจได้ ว่าจะทำอะไรก่อนหลัง	2 (1.1)	47 (26.3)	71 (39.7)	59 (33.0)	3.04	0.799	สูง
ลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคน แปลกหน้าหรือคนไม่คุ้นเคย	24 (13.4)	87 (48.6)	46 (25.7)	22 (12.3)	2.63	0.867	ปาน กลาง
ทนไม่ได้เมื่อต้องอยู่ในสังคม ที่มีกฎระเบียบขัดกับความ เคยชินของตนเอง	56 (31.3)	88 (49.2)	25 (14.0)	10 (5.6)	3.06	0.822	สูง
<b>รวม</b>					2.98	0.829	ปาน กลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง : การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.98

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง : การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ในระดับสูง คือ รู้สึกว่าการตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นเรื่องยากสำหรับตนเอง บ่อยครั้งที่ไม่รู้ว่าจะอะไรทำให้ตนเองไม่มีความสุข จนไม่ได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความเคยชินของตนเอง และเมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนหลัง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.16, 3.12, 3.06 และ 3.04 ตามลำดับ ส่วนพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจชอบ และลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนไม่คุ้นเคย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.90 และ 2.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามรายข้อ จากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านเก่ง : การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

(n = 179)

ด้านเก่ง : การมีสัมพันธภาพ กับผู้อื่น	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริง มาก			
ทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย	14 (7.8)	59 (33.0)	65 (36.3)	41 (22.9)	2.74	0.900	ปาน กลาง
มีเพื่อนสนิทหลายคนที่คบกัน มานาน	14 (7.8)	39 (21.8)	60 (33.5)	66 (36.9)	2.99	0.951	ปาน กลาง
ไม่กล้าบอกความต้องการของ ตนเองให้ผู้อื่นรู้	35 (19.6)	113 (63.1)	26 (14.5)	5 (2.8)	2.99	0.675	ปาน กลาง
ทำในสิ่งที่ต้องการ โดยไม่ทำ ให้ผู้อื่นเดือดร้อน	2 (1.1)	24 (13.4)	65 (36.3)	88 (49.2)	3.34	0.749	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านเก่ง : การมีสัมพันธภาพ กับผู้อื่น	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริง มาก			
เป็นการยากที่จะโต้แย้งกับ ผู้อื่น แม้จะมีเหตุผลเพียงพอ	49 (27.4)	72 (40.2)	50 (27.9)	8 (4.5)	2.91	0.853	ปาน กลาง
เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น สามารถอธิบายเหตุผลที่เขา ยอมรับได้	6 (3.4)	79 (44.1)	74 (41.3)	20 (11.2)	2.60	0.730	ปาน กลาง
<b>รวม</b>					2.93	0.845	ปาน กลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง : การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นของ  
เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี  
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.93

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง : การมีสัมพันธภาพกับ  
ผู้อื่นของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ในระดับสูง คือ ทำในสิ่งที่  
ต้องการโดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.34 ส่วนมีเพื่อน  
สนิทหลายคนที่คบกันมานาน ไม่กล้าบอกความต้องการของตนเองให้ผู้อื่นรู้ เป็นการยากที่จะโต้แย้ง  
กับผู้อื่น แม้จะมีเหตุผลเพียงพอ ทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย และเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นสามารถอธิบาย  
เหตุผลที่เขายอมรับได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.99, 2.99,  
2.91, 2.74 และ 2.63 ตามลำดับ



ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามรายชื่อจาก การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านสุข : ความภูมิใจในตนเอง

(n = 179)

ด้านสุข : ความภูมิใจในตนเอง	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริง มาก			
รู้สึกดีน้อยกว่าผู้อื่น	88 (49.2)	81 (45.3)	8 (4.5)	2 (1.1)	3.42	0.635	สูง
ทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ใน บทบาทใด	9 (5.0)	56 (31.3)	73 (40.8)	41 (22.9)	2.82	0.844	ปาน กลาง
สามารถทำงานตามที่ได้รับ มอบหมายได้ดีที่สุด	3 (1.7)	45 (25.1)	73 (40.8)	58 (32.4)	3.04	0.803	สูง
ไม่มั่นใจในการทำงานที่ ยากลำบาก	52 (29.1)	75 (41.9)	45 (25.1)	7 (3.9)	2.96	0.837	ปาน กลาง
<b>รวม</b>					3.06	0.815	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข : ความภูมิใจในตนเองของ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.06

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข : ความภูมิใจในตนเอง ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ในระดับสูง คือ รู้สึกดีน้อยกว่าผู้อื่น และสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.42 และ 3.04 ส่วนไม่มั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก และทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.96 และ 2.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามรายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านสุข : ความพึงพอใจในชีวิต

(n = 179)

ด้านสุข : ความพึงพอใจ ในชีวิต	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก			
แม้สถานการณ์จะเลวร้าย ก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น	2 (1.1)	39 (21.8)	80 (44.7)	58 (32.4)	3.08	0.763	สูง
ทุกปัญหามักมีทางออก เสมอ	1 (0.6)	16 (8.9)	61 (34.1)	101 (56.4)	3.46	0.681	สูง
เมื่อมีเรื่องที่ทำให้เครียด มัก ปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องผ่อนคลาย หรือสนุกสนานได้	11 (6.1)	83 (46.4)	56 (31.3)	29 (16.2)	2.58	0.834	ปาน กลาง
สนุกสนานทุกครั้งกับ กิจกรรมในวันสุดสัปดาห์ และวันหยุดพักผ่อน	8 (4.5)	50 (27.9)	53 (29.6)	68 (38.2)	3.01	0.918	สูง
รู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่ง ดี ๆ มากกว่าตนเอง	107 (59.8)	60 (33.5)	8 (4.5)	4 (2.2)	3.51	0.690	สูง
พอใจกับสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่	3 (1.7)	21 (11.7)	70 (39.1)	85 (47.5)	3.32	0.747	สูง
<b>รวม</b>					3.16	0.838	สูง

จากตารางที่ 11 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข : ความพึงพอใจในชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.16

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข : ความพึงพอใจในชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ระดับสูง คือ รู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าตนเอง ทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ พอใจกับสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ แม้

สถานการณ์จะเลวร้าย ก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น และสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในวันสุดสัปดาห์ และวันหยุดพักผ่อน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.51, 3.46, 3.32, 3.08 และ 3.01 ตามลำดับ ส่วนเมื่อมีเรื่องที่ทำให้เครียด มักปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องผ่อนคลายหรือสนุกสนานได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.58

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามรายชื่อจากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในองค์ประกอบด้านสุข : ความสงบทางใจ

(n = 179)

ด้านสุข : ความสงบทางใจ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก			
ไม่รู้ว่าทำอะไรทำ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย	71 (39.7)	86 (48.0)	15 (8.4)	7 (3.9)	3.23	0.765	สูง
เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ จะทำสิ่งที่ชอบ	1 (0.6)	30 (16.8)	58 (32.4)	90 (50.3)	3.32	0.769	สูง
เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ มีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้	3 (1.7)	40 (22.3)	70 (39.1)	66 (36.9)	3.11	0.806	สูง
สามารถผ่อนคลายตนเองได้แม้จะเหน็ดเหนื่อยจากภาระหน้าที่	3 (1.7)	30 (16.8)	84 (46.9)	62 (34.6)	3.15	0.750	สูง
ไม่สามารถทำใจให้เป็นสุขได้ จนกว่าจะได้ทุกสิ่งที่ต้องการ	88 (49.2)	65 (36.3)	19 (10.6)	7 (3.9)	3.31	0.815	สูง
มักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็กน้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ	68 (38.0)	79 (44.1)	20 (11.2)	12 (6.7)	3.13	0.864	สูง
<b>รวม</b>					3.21	0.798	สูง

จากตารางที่ 12 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข : ความสงบทางใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.21

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข : ความสงบทางใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ระดับสูง คือ เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่จะทำสิ่งที่ชอบ ไม่สามารถทำใจให้เป็นสุขได้ จนกว่าจะได้ทุกสิ่งที่ต้องการ ไม่รู้ว่าจะหาอะไรทำ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย สามารถผ่อนคลายตนเองได้แม้จะเหน็ดเหนื่อยจากภาระหน้าที่ มักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ และเมื่อรู้สึกไม่สบายใจ มีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.32, 3.31, 3.23, 3.15, 3.13 และ 3.11 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30  
 จำแนกตามเกณฑ์คะแนน ในภาพรวมและจำแนกรายด้าน

(n=179)

เกณฑ์ คะแนน	องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์											
	ด้านดี			ด้านคง			ด้านสูง			รวมทุกด้าน		
	คะแนน	จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ S.D.	คะแนน	จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ S.D.	คะแนน	จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ S.D.	คะแนน	จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ S.D.
ต่ำกว่าปกติ	<48	16 (8.94)	44.19 3.563	<45	12 (6.70)	41.17 5.058	<42	18 (10.06)	38.61 1.650	<138	22 (12.29)	131.27 8.096
เกณฑ์ปกติ	48-59	102 (56.98)	54.74 3.060	45-62	142 (79.33)	53.91 4.771	42-58	135 (75.42)	50.09 5.044	138-177	117 (65.36)	159.59 10.374
สูงกว่าปกติ	>59	61 (34.08)	63.28 2.437	>62	25 (13.97)	65.68 2.340	>58	26 (14.53)	60.62 1.627	>177	40 (22.35)	185.35 6.096

จากตารางที่ 13 พบว่าในภาพรวม เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ อยู่ในระดับปกติ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 65.36 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 159.59 รองลงมา คือ อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.35 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 185.35 และอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.29 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 131.27 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านดี เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี อยู่ในระดับปกติ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 56.98 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 54.75 รองลงมา คือ อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.08 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 63.33 และอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.94 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 44.18 ตามลำดับ

ด้านเก่ง พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง อยู่ในระดับปกติ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 79.33 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 53.90 รองลงมา คือ อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.97 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 65.68 และอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติ คิดเป็นร้อยละ 6.70 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 41.16 ตามลำดับ

ด้านสุข พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข อยู่ในระดับปกติ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 75.42 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 50.09 รองลงมา คือ อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.53 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 60.62 และอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.06 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 38.61 ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาระดับผลการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ผู้วิจัยนำเสนอรายรายละเอียดการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ รวมถึงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังแสดงในตารางที่ 14 – 16 และได้สรุปผลการวิเคราะห์ในภาพรวมทุกด้าน ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ด้านคุณภาพและปริมาณงาน

(n = 179)

ผลการปฏิบัติงานด้าน คุณภาพและปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ผลงานที่ทำมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย	20 (11.2)	114 (63.7)	42 (23.5)	3 (1.7)	0	3.84	0.625	สูง
ผลงานที่ทำมีความถูกต้อง ตามระเบียบข้อบังคับ	35 (19.6)	98 (54.7)	40 (22.3)	6 (3.4)	0	3.91	0.740	สูง
ผลงานที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด น้อยมาก	16 (8.9)	80 (44.7)	79 (44.1)	4 (2.2)	0	3.60	0.682	ปาน กลาง
ทำงานที่ได้รับมอบหมายจน เสร็จสมบูรณ์	56 (31.3)	94 (52.5)	28 (15.6)	1 (0.6)	0	4.15	0.688	สูง
ทำงานเสร็จภายในระยะเวลา ที่กำหนด	59 (33.0)	86 (48.0)	30 (16.8)	4 (2.2)	0	4.12	0.759	สูง
<b>รวม</b>						3.92	0.726	สูง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานที่อยู่ใน  
ระดับสูง คือ งานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์ งานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
ผลงานที่ทำมีความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ และผลงานที่ทำมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดย  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, 4.12, 3.91 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนผลงานที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยมาก  
อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

(n = 179)

ผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีความรู้และความเชี่ยวชาญ เพียงพอในการปฏิบัติงาน	29 (16.2)	96 (53.6)	53 (29.6)	1 (0.6)	0	3.85	0.680	สูง
สามารถนำความรู้รอบตัวมา ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน	37 (20.7)	94 (52.5)	46 (25.7)	2 (1.1)	0	3.93	0.711	สูง
สามารถถ่ายทอดความรู้ ความ คิดเห็น และข้อมูลต่าง ๆ ใน การปฏิบัติงานให้กับผู้บังคับ บัญชา และเพื่อนร่วมงานได้ อย่างชัดเจน	33 (18.4)	85 (47.5)	56 (31.3)	5 (2.8)	0	3.82	0.760	สูง
สามารถปฏิบัติงานตามคำสั่ง ของผู้บังคับบัญชาได้	52 (29.1)	95 (53.1)	31 (17.3)	1 (0.6)	0	4.10	0.712	สูง
มีข้อเสนอแนะ หรือความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ที่ เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	21 (11.7)	83 (46.4)	70 (39.1)	4 (2.2)	1 (0.6)	3.66	0.734	ปาน กลาง
<b>รวม</b>						3.87	0.732	สูง

จากตารางที่ 15 พบว่า การปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ในระดับสูง คือ สามารถปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้ สามารถนำความรู้รอบตัวมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ มีความรู้และความเชี่ยวชาญเพียงพอในการปฏิบัติงาน และสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และข้อมูลต่าง ๆ



ในการปฏิบัติงานให้กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 3.93, 3.85 และ 3.82 ตามลำดับ ส่วนมีข้อเสนอแนะ หรือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

(n=179)

ผลการปฏิบัติงานด้าน คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้	63 (35.2)	90 (50.3)	25 (14.0)	1 (0.6)	0	4.20	0.690	สูง
สามารถตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้	35 (19.6)	96 (53.6)	47 (26.3)	1 (0.6)	0	3.92	0.691	สูง
ใช้เหตุและผลเป็นหลักในการตัดสินใจและผลเป็นหลักในการตัดสินใจ	45 (25.1)	93 (52.0)	39 (21.8)	2 (1.1)	0	4.01	0.719	สูง
ทำงานโดยไม่ปล่อยให้เวลาในการทำงานล่วงเลย ไปโดยเปล่าประโยชน์	31 (17.3)	97 (54.2)	42 (23.5)	8 (4.5)	1 (0.6)	3.83	0.782	สูง
เสนอตัวที่จะช่วยเหลืองานอื่นเมื่อว่างจากงานในหน้าที่ของตนแล้ว	21 (11.7)	76 (42.5)	78 (43.6)	4 (2.2)	0	3.64	0.717	ปานกลาง
มาทำงานตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	53 (29.6)	73 (40.8)	46 (25.7)	2 (3.9)	0	3.96	0.844	สูง
เคารพและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	66 (36.9)	89 (49.7)	23 (12.8)	1 (0.6)	0	4.23	0.685	สูง
ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรกำหนดไว้	68 (38.0)	84 (46.9)	25 (14.0)	2 (1.1)	0	4.22	0.721	สูง
<b>รวม</b>						4.00	0.757	สูง

จากตารางที่ 16 พบว่า การปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่อยู่ในระดับสูง คือ เคารพและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรกำหนดไว้ สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ ใช้เหตุและผลเป็นหลักในการตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้น มาทำงานตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ และทำงานโดยไม่ปล่อยให้เวลาในการทำงานล่วงเลยไปโดยเปล่าประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 4.22, 4.20, 4.01, 3.96, 3.92, และ 3.83 ตามลำดับ ส่วนเสนอตัวที่จะช่วยเหลืองานอื่น เมื่อว่างจากงานในหน้าที่ของตนแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวมทุกด้าน

(n=179)

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพและปริมาณงาน	3.92	0.726	สูง
ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.87	0.732	สูง
ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	4.00	0.757	สูง
รวมทุกด้าน	3.94	0.744	สูง

จากตารางที่ 17 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพและปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

#### 4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยวิเคราะห์ทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ ดังรายละเอียดในตารางที่ 18 – 31

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

ความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน											
	ด้านคุณภาพและปริมาณงาน			ด้านความรู้ความสามารถ			ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน			รวม		
	r	p		r	p		r	p		r	p	
ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี	0.181	0.015		0.117	0.120		0.317**	0.000		0.244**	0.001	
การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง	0.231**	0.002		0.175	0.019		0.282**	0.000		0.261**	0.000	
การรู้จักเห็นใจผู้อื่น	0.111	0.139		0.072	0.338		0.277**	0.000		0.189**	0.000	
การมีความรับผิดชอบ	0.099	0.186		0.039	0.602		0.212**	0.004		0.144	0.055	
ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง	0.402**	0.000		0.337**	0.000		0.410	0.000		0.427**	0.000	
การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง	0.370**	0.000		0.257**	0.001		0.322**	0.000		0.349**	0.000	
การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	0.324**	0.000		0.250**	0.001		0.308**	0.000		0.326**	0.000	
การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	0.314**	0.000		0.342**	0.000		0.404**	0.000		0.400**	0.000	
ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสูง	0.312**	0.000		0.260**	0.000		0.375**	0.000		0.358**	0.000	
ความภูมิใจในตนเอง	0.442**	0.000		0.361**	0.000		0.396**	0.000		0.439**	0.000	
ความพึงพอใจในชีวิต	0.167	0.025		0.169	0.024		0.309**	0.000		0.253**	0.000	
ความสงบทางใจ	0.232**	0.002		0.171	0.022		0.269**	0.000		0.254**	0.000	
รวม	0.341**	0.000		0.273**	0.000		0.415**	0.000		0.390**	0.000	

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า โดยภาพรวมความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.390$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.427$ ) รองลงมา คือ ด้านสุข มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.358$ ) และด้านดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.244$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.415$ ) รองลงมา คือ ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.341$ ) และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ( $r = 0.273$ )

ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี	ผลการปฏิบัติงานภาพรวม	
	r	p
การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง	0.261**	0.000
การรู้จักเห็นใจผู้อื่น	0.189**	0.000
การมีความรับผิดชอบ	0.144	0.055
รวม	0.244**	0.001

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวม พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร

พื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.244$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.261$ ) รองลงมา คือ การรู้จักเห็นใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.189$ ) ส่วนการมีความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.144$ )

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

( $n=179$ )

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี	ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน	
	r	p
การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง	0.231**	0.002
การรู้จักเห็นใจผู้อื่น	0.111	0.139
การมีความรับผิดชอบ	0.099	0.186
รวม	0.181	0.015

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า โดยภาพรวม ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.181$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีหัวข้อการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.231$ ) ส่วนการรู้จักเห็นใจผู้อื่น และการมีความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.111$  และ  $0.099$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี	ผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ	
	r	p
การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง	0.175	0.019
การรู้จักเห็นใจผู้อื่น	0.072	0.338
การมีความรับผิดชอบ	0.039	0.602
รวม	0.117	0.120

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า โดยภาพรวม ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ( $r = 0.117$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง การรู้จักเห็นใจผู้อื่น และการมีความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ( $r = 0.175, 0.072$  และ  $0.039$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี	ผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	
	r	p
การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง	0.282**	0.000
การรู้จักเห็นใจผู้อื่น	0.277**	0.000
การมีความรับผิดชอบ	0.212**	0.004
รวม	0.317**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.317$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.282$ ) รองลงมา คือ การรู้จักเห็นใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.277$ ) และการมีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.212$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง	ผลการปฏิบัติงานภาพรวม	
	r	p
การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง	0.349**	0.000
การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	0.326**	0.000
การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	0.400**	0.000
รวม	0.427**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.427$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.400$ ) รองลงมา คือ การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.349$ ) และการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.326$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง	ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน	
	r	p
การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง	0.370**	0.000
การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	0.324**	0.000
การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	0.314**	0.000
รวม	0.402**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.402$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.370$ ) รองลงมา คือ การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.324$ ) และการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.314$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง	ผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ	
	r	p
การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง	0.257**	0.001
การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	0.250**	0.001
การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	0.342**	0.000
รวม	0.337**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.337$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ( $r = 0.342$ ) รองลงมา คือ การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.257$ ) และการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ( $r = 0.250$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง	ผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	
	r	p
การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง	0.322**	0.000
การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	0.308**	0.000
การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	0.404**	0.000
รวม	0.410**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.410$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.404$ ) รองลงมา คือ การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.322$ ) และการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.308$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข	ผลการปฏิบัติงานภาพรวม	
	r	p
ความภูมิใจในตนเอง	0.439**	0.000
ความพึงพอใจในชีวิต	0.253**	0.000
ความสงบทางใจ	0.254**	0.000
รวม	0.358**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.358$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความภูมิใจในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.439$ ) รองลงมา คือ ความสงบทางใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.254$ ) และความพึงพอใจในชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.253$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข	ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน	
	r	p
ความภูมิใจในตนเอง	0.442**	0.000
ความพึงพอใจในชีวิต	0.167	0.025
ความสงบทางใจ	0.232**	0.002
รวม	0.312**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.312$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความภูมิใจในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.442$ ) และรองลงมา คือ ความสงบทางใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.232$ ) ส่วนความพึงพอใจในชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.167$ )

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข	ผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ	
	r	p
ความภูมิใจในตนเอง	0.361**	0.000
ความพึงพอใจในชีวิต	0.169	0.024
ความสงบทางใจ	0.171	0.022
รวม	0.260**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.260$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความภูมิใจในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ( $r = 0.361$ ) ส่วนความสงบทางใจ และความพึงพอใจในชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ( $r = 0.171, 0.169$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

(n=179)

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข	ผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	
	r	p
ความภูมิใจในตนเอง	0.396**	0.000
ความพึงพอใจในชีวิต	0.309**	0.000
ความสงบทางใจ	0.269**	0.000
รวม	0.375**	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.375$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขแต่ละหัวข้อกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความภูมิใจในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.396$ ) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.309$ ) และความสงบทางใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.269$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 31 การสรุปความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

ความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน			
	ด้านคุณภาพ และปริมาณงาน	ด้านความรู้ ความสามารถ	ด้าน คุณลักษณะใน การปฏิบัติงาน	รวม
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี</b>			/	/
การควบคุมอารมณ์และความ ต้องการของตนเอง	/		/	/
การรู้จักเห็นใจผู้อื่น			/	/
การมีความรับผิดชอบ			/	
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง</b>	/	/		/
การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง	/			
การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	/	/	/	/
การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	/	/	/	/
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข</b>	/	/	/	/
ความภูมิใจในตนเอง	/	/	/	/
ความพึงพอใจในชีวิต			/	/
ความสงบทางใจ	/		/	/
<b>รวม</b>	/	/	/	/

/ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาสามารถสรุปดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 15 ปี ตำแหน่งงานข้าราชการชำนาญการ และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 79.89, 41.90, 56.42, 73.74, 56.98, 62.57 และ 37.99 ตามลำดับ

##### 2. ความฉลาดทางอารมณ์

ผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปกติ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 159.59

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข อยู่ในระดับปกติ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 54.75, 53.90 และ 50.09 ตามลำดับ

### 3. ผลการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน พบว่า ผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและปริมาณงาน ด้านความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.87, และ 4.00 ตามลำดับ

### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน พบว่า โดยภาพรวม ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.390$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.427$ ) รองลงมา คือ ด้านสุข มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.358$ ) และด้านดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.244$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.415$ ) รองลงมา คือ ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ( $r = 0.341$ ) และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ( $r = 0.273$ ) ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาข้อมูลข้างต้นแล้ว จึงขออภิปรายผลดังนี้

### 1. ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปกติ หมายถึง เจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข อยู่ในระดับปกติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการเข้ามาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกและเมื่อผ่านการคัดเลือกแล้วก็ได้ได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่สรรพากรจึงเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการรู้จักอารมณ์ของตนเอง สามารถจัดการควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ ใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น ตลอดจนมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้อื่น ซึ่งเป็นความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ และสอดคล้องกับแนวความคิดของบาร์ออน (Bar-On, 1997 : 58) ว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นขีดความสามารถและสมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัยที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาดังนี้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของศศิธร ศิริพัฒน์ โกลส (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 จำนวน 103 คน ผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 มีความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข โดยรวมอยู่ในระดับปกติ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของพีระพล ปุระณะ โขติ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง ชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง ชลบุรี จำนวน 257 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง ชลบุรี ส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปกติ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของนาตยา เต้าป้อม (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล

วิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 302 คน ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปกติ

## 2. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 มีผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานงาน และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน ต่อผู้บริหาร และองค์กร ซึ่งทำให้เกิดทักษะและความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ และยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สรรพากร ยังต้องปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของทางราชการการ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ดังนี้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพียงพร โทบุราณ (2551) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีผลการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านทำงานเสร็จทันตามกำหนด ด้านเชื้อเพลิงผู้บังคับบัญชา และด้านการทำงานได้ทันตามเป้าหมาย

สอดคล้องกับผลการศึกษาของนายจักรพงษ์ กิตติพงษ์พิทยา (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัท ฮิตาชิ อินดัสตรีเยล เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 249 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานระดับปานกลาง ผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานระดับสูง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญชนก กิจประสงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยตนเองของบุคลากรสังกัดเทศบาล ศึกษากรณีบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดนครนายก จำนวน 150 คน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสังกัดเทศบาลมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยภาพรวม ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะว่าลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรต้องติดต่อและพบปะกับคนหลากหลาย ทั้งเพื่อนร่วมงานเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้เสียภาษี และประชาชนผู้มาติดต่อ และอีกทั้งปริมาณงานที่มีจำนวนมาก ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต และยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กรมสุขภาพจิต (2546 : 15 – 16) สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หากไม่มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนประกอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริหารหรือการทำธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน หมู่มาก “ความเก่งงาน” เพียงอย่างเดียวจึงไม่พอ หากยังต้องมี “ความเก่งคน” ประกอบด้วย ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานจึงจำเป็นต้องฉลาดรู้ทั้งในเรื่องการทำงานและคนทำงาน และวีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 128) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ไม่รับฟังความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น บางทีถูกกฎหมายของผู้อื่นว่าด้อยกว่าตน เมื่อทำงานเป็นทีมก็มีปัญหาด้านสัมพันธ์ภาพ ผลงานไม่ประสบความสำเร็จ คนก็ไม่เป็นสุขเกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน แย่งกันเป็นพรรคพวก ขาดความสามัคคี ซึ่งเป็นลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ซึ่งงานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติ หรือ โครงสร้างที่ตายตัวไม่เป็นทางการมีความยืดหยุ่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข แต่หากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำก็จะทำงานดังกล่าวอย่างซับซ้อนใจ หงุดหงิดบ่อย ส่วนงานที่อาศัยระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ได้แก่งานที่สำเร็จได้โดยลำพัง ลักษณะงานมีการกำหนดขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับคนมากนัก แต่หากผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงมาปฏิบัติงานก็จะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาดังนี้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉันทยาพัชญ์ ภวานะวิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าแผนกขาย จำนวน 190 คน ผลการศึกษพบว่า ภาวะผู้นำมีเชาว์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสัมพันธ์กันในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อูไร เอี่ยมสะอาด (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 5 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 89 โรงเรียน และครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 828 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปกติ ระดับผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกรฟ (Graves 1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้ และประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงจำนวน 75 คน ผู้ชายจำนวน 75 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้ สามารถทำนายพฤติกรรม ที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการศึกษา ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ของเจ้าหน้าที่สรรพากรโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปกติ แต่ก็มีเจ้าหน้าที่สรรพากรบางส่วนที่อยู่ในระดับต่ำกว่าปกติ ดังนั้นองค์กรควรหาแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ดังเช่น

ด้านดี การฝึกปฏิบัติควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง เช่นการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม และจริยธรรม

ด้านเก่ง เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สรรพากรได้แสดงความคิดเห็น และความรู้ความสามารถของตน จัดกิจกรรมสนทนาการ จัดการแข่งขันกีฬาภายใน เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีอันดีร่วมกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านสุข เจ้าหน้าที่สรรพากรควรจะมีชีวิตที่พึงพอใจกับชีวิต และควรจะมีชีวิตที่เข้าใจในเรื่องของการอยู่อย่างพอเพียง เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

1.2 จากผลการศึกษา ในเรื่องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยภาพรวม แม้ว่าผลการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับสูงทุกด้าน แต่องค์กรก็ควรจะให้เจ้าหน้าที่ได้สับเปลี่ยนงานในหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในส่วนงานอื่น ๆ ด้วย และองค์กรยังคงต้อง

จัดฝึกอบรมอยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้เพิ่มเติม และสามารถปฏิบัติงานได้ตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ที่ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์อยู่เสมอ และเป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ สรรพากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่อื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เช่น ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม เปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ เช่น การรับรู้ภาวะ ผู้นำ บรรยากาศในการทำงาน คุณภาพชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความเครียด ความพึงพอใจ ในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

2.4 ควรทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาท่านอื่น เพื่อให้ได้มุมมองที่แตกต่างออกไป

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กรมสรรพากร. รายงานประจำปี 2552 กรมสรรพากร. กรุงเทพมหานคร : กรมสรรพากร, 2552.

\_\_\_\_\_. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 กันยายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.rd.go.th/publish/12926.0.html>

กระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ : ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2552.

กระทรวงสาธารณสุข. กรมสุขภาพจิต. รายงานการประชุมวิชาการสุขภาพจิต ปี 2543 เรื่องสุขภาพจิตดีด้วยอีคิว. นนทบุรี : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต, 2543.

\_\_\_\_\_. รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทยอายุ 12-60 ปี. นนทบุรี : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต, 2543.

\_\_\_\_\_. คู่มือความฉลาดทางอารมณ์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2546.

กัลยา วานิชย์ปัญญา. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. ข้อคิดเพื่อผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซัคเซสมีเดีย, 2543.

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ และคณะ. กรอบแนวคิดสำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2549.

ขวัญชนก กิจประสงค์. “การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองของบุคลากรสังกัดเทศบาล : กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดนครนายก.” การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

คัตนางค์ มณีศรี. EQ สำหรับคนทำงาน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2546.

จักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ, 2551.

จันทนา สิทธิกัน. “ความเครียดจากการทำงานและผลการปฏิบัติงานในพนักงานขับรถบรรทุกเหมือง  
ขุดถ่านหิน.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลอาชีวอนามัย  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

จุฑามาศ ทวีไพบูลย์ และ สุวรรณ เทพจิต. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท  
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2550.

ณัฐยาพัชญา ภวานวิวัฒน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เขาวนอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญ  
และฟันฝ่าอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง.”  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.

ทศพร ประเสริฐสุข. “ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 5, 1  
(สิงหาคม 2542) : 21.

เทิดศักดิ์ เดชคง. ความฉลาดทางอารมณ์. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, 2548.

ชนะ เอี่ยมอนันต์. EQ ดีใน 7 วัน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บิสิต, 2549.

นาดยา เต่าป้อม. “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล กับความสามารถใน  
การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.”  
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

เบญจมาศ โรจน์ธกิจ. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง วัฒนธรรมองค์กร  
ความยุติธรรมในองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ปทุมทิพย์ ทิพย์โสภา. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร ผลการปฏิบัติงาน และ  
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการ แผนกสินเชื่ ในจังหวัดเชียงใหม่.”  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์สื่อเสริม  
กรุงเทพ, 2544.

ปาริฉัตร ตั่งห์พันธ์ประเสริฐ. “ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน:

กรณีศึกษา พนักงานของบริษัท เซียร์สุรัตน์ จำกัด.” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2550.

พระราชวรมุณี (ประยูร วมจิต โด). “อิควินแนวพระพุทธศาสนา.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 5, 1 (สิงหาคม 2542) : 7.

พีระพล ปุระณะโชติ. “ความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง ชลบุรี.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

เพียงพร โทบุราณ. “ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2551.

มนัส บุญประกอบ. รวมบทความคัดสรรเนื่องในวาระครบรอบวันสถาปนา 49 ปี สถาบันวิจัย พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัย พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

รัชณี ปนศิริวัฒนกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการพัฒนาที่มงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรมกรมสรรพากร.” วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

ลักขณา สรวิวัฒน์. สุขวิทยาจิตและการปรับตัว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนส โตร์, 2545.

วิชัย โถสุวรรณจินดา. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทร์เพลส, 2546

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. เขavnัอารมณ์ดัชนีชี้วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2542.

ศศิธร ศิริพัฒน์โกศล. “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสระแก้ว เขต 2 .” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

- เสนาะ ดิเฮอร์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- อนิวัช แก้วจ้านงค์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. สงขลา : บริษัท นำศิลป์โฆษณา จำกัด, 2552.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2547.
- อุไร เอี่ยมสอาด. “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 5.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2547.
- อุษณีย์ อนุรุทธวงศ์(โพธิสุข). E.Q.ปัญญานำของมนุษยชาติ. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสดศรีสฤษดิ์วงศ์, 2545.
- เอกชัย จุละจาริตต์. EQ แนวภูมิปัญญาไทย. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด, 2548.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### ภาษาอังกฤษ

Bar-on, R.BarOn. Emotional Quotient Inventory (EQ-i). Technical manual. Toronto Canada : Multi-Health System, 1997.

Best, John W. Research in Education. 3<sup>rd</sup> ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1997.

Cascio, W.F. Managing human resource : Productivity, quality of work life, profits. 4th ed. New York : McGraw-Hill, 1995.

Cook , W.C. and P.L. Hunsaker. Management and Organization behavior. 3<sup>rd</sup> ed. New York : McGraw-Hill, 2001.

Cooper, R.K. and A. Sawaf. Executive EQ : Emotional intelligence in leadership and Organizations. New York : Grosset Putnam, 1997.

Gibson, J.L. and J.M. Ivancevich. Organizations : Behavior structure processec. 9<sup>th</sup> ed. Boston : McGraw-Hill, 1997.

Goleman, D. Working with Emotional Intelligence. New York : Bantam Books, 1998.

Graves, J.G. "Emotinal Intelligence and Cognitive Ability: Predicting Performance in Job Stimulated Activites." Ph.D. Dissertation, California Professional Psycholoty, 1999.

Judge, T.A. and J.E. Bono. "Core Self-Evaluation : A Review of the Trait and its Role in Job Satisfaction and Job Performance." European Journal of Personality 17 (2003) : 5 - 18.

LAM, L.T. "Emotional Intelligence : Implication for Individual Performance." Ph.D. Dissertaton, Texas University, 1998.

Mayer, J.D. and P. Salovey. "A Multimedia Approach to the Professional Development of teacher : A Vertual Classroom." Technology in Professional Development National Council of Teachers of Mathematics 1,32 (1997) : 102-115.

Schuler, R. S. Managing Human Resources. Ohio : South-Western College Publishing, 1998.

Werther, W. B. and D. Keith. Human Resources and Personnel Management. New York : McGraw-Hill, 1996.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-034 ต่อ 41052

ที่ /2553

วันที่ 3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วยนางสาวจุฑามาศ มีน้อย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร  
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็น  
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์  
จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-034 ต่อ 41052

ที่ /2553

วันที่ 3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

ด้วยนางสาวจุฑามาศ มีน้อย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร  
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็น  
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์  
จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-034 ต่อ 41052

ที่ /2553

วันที่ 3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วยนางสาวจุฑามาศ มีน้อย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร  
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็น  
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์  
จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร ดงอนลิขสิทธิ์



ที่ ศธ 0520.303/0351

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี 76120

17 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ด้วย นางสาวจุฑามาศ มีน้อย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีความประสงค์ขอตกลงเครื่องมือวิจัยกับเจ้าหน้าที่  
สรรพากร โดยใช้แบบสอบถาม ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความ  
อนุเคราะห์ในการตกลงเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่ง  
ว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4023

ภาคผนวก ค  
หน้า ๕  
หน้า ๕  
หน้า ๕

# มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพมหานคร



ที่ ศธ 0520.303/0350

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี 76120

17 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

ด้วย นางสาวจุฑามาศ มีน้อย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย  
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีความประสงค์ขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สรรพากร  
เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด  
อนุญาตและแจ้งบุคคลากรของท่านทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า  
จักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 402

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



เลขที่.....

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการค้นคว้าอิสระของ  
การศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามประเมินตนเอง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความฉลาดทางอารมณ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์การ ในการจัดการ  
วางแผนการพัฒนาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานใน  
องค์การ และเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและทำการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ต่อไป

การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อหน้าที่การงานของท่าน คำตอบ  
หรือข้อมูลที่ได้จากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จุฑามาศ มีน้อย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร



### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ ซึ่งตรงกับลักษณะของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

อนุปริญญา หรือ ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 6 ปี

ตั้งแต่ 6 – 15 ปี

ตั้งแต่ 16 – 25 ปี

ตั้งแต่ 26 – 35 ปี

ตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

ข้าราชการปฏิบัติงาน

ข้าราชการปฏิบัติการ

ข้าราชการชำนาญงาน

ข้าราชการชำนาญการ

ข้าราชการชำนาญการ ขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000-15,000 บาท

15,001-20,000 บาท

20,001-25,000 บาท

25,001-30,000 บาท

30,001 บาท ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความฉลาดทางอารมณ์

**คำชี้แจง** แบบประเมินนี้ เป็นประโยชน์ที่มีข้อความเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะต่าง ๆ แม้ว่าบางประโยคอาจไม่ตรงกับที่ท่านเป็นอยู่ก็ตาม ขอให้ท่านเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ไม่มีคำตอบที่ถูกต้อง หรือผิด ดี หรือไม่ดี

โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อเพื่อท่านจะได้รู้จักตนเอง และวางแผนพัฒนาตนเองต่อไป มีคำตอบ 4 คำตอบสำหรับข้อความแต่ละประโยคคือ ไม่จริง จริงบางครั้ง ค่อนข้างจริง จริงมาก

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อที่	ความรู้สึกของฉัน	ไม่จริง	จริงบางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก	สำหรับผู้วิจัย
<b>องค์ประกอบด้านดี : การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง</b>						
1	เวลาโกรธหรือไม่สบายฉันรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน					
2	ฉันบอกไม่ได้ว่า อะไรทำให้ฉันรู้สึกโกรธ					
3	เมื่อถูกขัดใจฉันมักรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้					
4	ฉันสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ					
5	ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย					
6	เมื่อฉันถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบฉันจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้					
<b>องค์ประกอบด้านดี : การรู้จักเห็นใจผู้อื่น</b>						
7	ฉันสังเกตได้เมื่อคนใกล้ฉันมีอาการเปลี่ยนแปลง					
8	ฉันไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่รู้จักร					
9	ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด					
10	ฉันยอมรับได้ว่า ผู้อื่นก็อาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจการกระทำของฉัน					
11	ฉันรู้สึกว่า ผู้อื่นชอบเรียกร้องความสนใจมากเกินไป					
12	แม้จะมีภาระที่ต้องทำ ฉันก็ยังยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ					
<b>องค์ประกอบด้านดี : การมีความรับผิดชอบ</b>						
13	เป็นเรื่องธรรมดาที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส					
14	ฉันเห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน					
15	เมื่อทำผิดฉันสามารถกล่าวคำขอโทษผู้อื่นได้					

ข้อ ที่	ความรู้สึกของฉัน	ไม่ จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริง มาก	สำหรับ ผู้วิจัย
16	ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก					
17	ถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง ฉันก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม					
18	ฉันรู้สึกลำบากใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น					
<b>องค์ประกอบด้านเก่ง : การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง</b>						
19	ฉันไม่รู้ว่าฉันเล่าเรื่องอะไร					
20	แม้จะเป็นงานยาก ฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำงานได้					
21	เมื่อทำอะไรไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ					
22	ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็ม ความสามารถ					
23	เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวัง ฉันก็จะ ไม่ยอมแพ้					
24	เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ฉันมักทำต่อไปไม่สำเร็จ					
<b>องค์ประกอบด้านเก่ง : การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา</b>						
25	ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิด เอาเอง ตามใจชอบ					
26	บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่าอะไรทำให้ฉันไม่มีความสุข					
27	ฉันรู้สึกว่า การตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน					
28	เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉัน ตัดสินใจได้ว่าทำอะไรก่อนหลัง					
29	ฉันลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคน ไม่คุ้นเคย					
30	ฉันทนไม่ได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับ ความเคยชินของฉัน					
<b>องค์ประกอบด้านเก่ง : การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น</b>						
31	ฉันทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย					
32	ฉันมีเพื่อนสนิทหลายคนที่คบกันมานาน					
33	ฉันไม่กล้าบอกความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้					
34	ฉันทำในสิ่งที่ต้องการ โดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน					

ข้อ ที่	ความรู้สึกของฉัน	ไม่ จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริง มาก	สำหรับ ผู้วิจัย
35	เป็นการยากสำหรับฉันที่จะโต้แย้งกับผู้อื่น แม้จะมีเหตุผลเพียงพอ					
36	เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขายอมรับได้					
<b>องค์ประกอบด้านสุข : ความภูมิใจในตนเอง</b>						
37	ฉันรู้สึกด้อยกว่าผู้อื่น					
38	ฉันทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด					
39	ฉันสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด					
40	ฉันไม่มั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก					
<b>องค์ประกอบด้านสุข : ความพึงพอใจในชีวิต</b>						
41	แม้สถานการณ์จะเลวร้าย ฉันก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น					
42	ทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ					
43	เมื่อมีเรื่องที่ทำให้เครียด ฉันมักปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่อง ผ่อนคลายหรือสนุกสนานได้					
44	ฉันสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในวันสุดสัปดาห์และ วันหยุดพักผ่อน					
45	ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน					
46	ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่					
<b>องค์ประกอบด้านสุข : ความสงบทางใจ</b>						
47	ฉันไม่รู้ว่าทำอะไรทำ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย					
48	เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ฉันจะทำสิ่งที่ฉันชอบ					
49	เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้					
50	ฉันสามารถผ่อนคลายตนเองได้แม้จะเหน็ดเหนื่อย จากภาระหน้าที่					
51	ฉันไม่สามารถทำใจให้มีความสุขได้ จนกว่าจะได้ ทุกสิ่งที่ต้องการ					
52	ฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วในเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	ดีมาก
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	ดี
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	น้อย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านคุณภาพและปริมาณงาน</b>					
1	ผลงานที่ท่านทำมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2	ผลงานที่ท่านทำมีความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ					
3	ผลงานที่ท่านทำเกิดข้อผิดพลาดน้อยมาก					
4	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์					
5	ท่านทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
	<b>ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</b>					
6	ท่านมีความรู้และความเชี่ยวชาญเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
7	ท่านสามารถนำความรู้รอบตัวมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้					
8	ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน					
9	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้					

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	ท่านมีข้อเสนอแนะ หรือความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
	<b>ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน</b>					
11	ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ ในระดับใด					
12	ท่านสามารถตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้					
13	ท่านใช้เหตุและผลเป็นหลักในการตัดสินใจ ที่เกิเกิดขึ้น					
14	ท่านทำงานโดยไม่ปล่อยให้เวลาในการทำงาน ล่วงเลย ไปโดยเปล่าประโยชน์					
15	ท่านเสนอตัวที่จะช่วยเหลืองานอื่น เมื่อว่างจาก งานในหน้าที่ของตนแล้ว					
16	ท่านมาทำงานตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					
17	ท่านเคารพและปฏิบัติตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา					
18	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรกำหนดไว้					

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวจุฑามาศ มีน้อย
ที่อยู่	7/46 ถนนแสงชูโต อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี 70110
ที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 7/129 อาคารเซ็นทรัลทาวเวอร์ปิ่นเกล้า ชั้น 20 ถนนบรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2551	สำเร็จการศึกษาปริญญานิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2552	ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2542	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี (ลูกจ้างชั่วคราว)
พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ